

The Diak logo consists of the word "Diak" in a bold, pink, sans-serif font. The letter "i" has a small crossbar, and the letter "k" has a small crossbar. The background of the page features a large, abstract graphic of overlapping pink and white curved shapes.

Aurora Sankari
Nico Wigren
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan
ammattikorkeakoulututkinto
Sairaanhoitaja (AMK) -diakonissa
Opinnäytetyö, 2019

"PARAS APU TULI DIAKONIASTA, KIRKON DIAKONIASTA"

Kokemuksia Paavalin seurakunnan diakoniatyön vastaanotosta

TIIVISTELMÄ

Aurora Sankari

Nico Wigren

"Paras apu tuli diakoniasta, kirkon diakoniasta"

Kokemuksia Paavalin seurakunnan diakoniatyön vastaanotosta

64 s. 3 liitettä.

Tammikuu, 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sairaanhoitaja (AMK) -diakonissa

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli diakonian vastaanottotyön kehittäminen. Tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kokemuksia diakoniatyön asiakkailla on vastaanottotoiminnasta ja miten asiakkaat ovat kokeneet hengellisyyden vastaanotolla. Tutkimus tehtiin yhteistyössä Helsingin seurakuntayhtymään kuuluvan Paavalin seurakunnan kanssa.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin haastattelemalla kymmentä Paavalin seurakunnan diakoniatyön vastaanotolla käynyttä asiakasta keväällä 2018. Aineistonkeruussa käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina, jotka nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastatteluaineiston analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysi menetelmää.

Paavalin diakoniavastaanotolla asiakkaan kohtaaminen koettiin pääasiassa positiivisena ja asiakkaat kuvailivat kohtaamisen olevan ihmisläheistä ja inhimillistä. Hengellisyyteen liittyvät kysymykset jakoivat vastaajat selkeästi, sillä hengellisyyden kokeminen on hyvin yksilöllistä. Tutkimuksen aineistosta kävi ilmi, että vastaanottotilassa fyysisenä ympäristönä sekä siellä tapahtuvassa kohtaamisessa löytyy parannettavaa. Kehitettäviä asioita olivat muun muassa asiakkaiden kokema tunne epätasa-arvoisesta kohtelusta sekä kokemus yhteisen linjauksen puuttumisesta taloudellisessa auttamisessa.

Tutkimuksemme osoittaa, että diakoniatyö on tärkeää ja merkityksellistä Paavalin seurakunnassa. Seurakunnan alueella asuvat ovat saaneet avun diakoniasta silloin, kun sitä ei ole saatu muualta. Diakoniatyön avulla kirkko auttaa hädässä olevia ihmisiä välittäen kristillistä rakkautta. Keskustelun ja kohtaamisen merkitys ovat diakoniatyön tärkeimpiä elementtejä, joita tulisi vieläkin vahvistaa.

Avainsanat: diakonia, kohtaaminen, kehittäminen, kvalitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Aurora Sankari

Nico Wigren

“The best help came from diaconal work, the diaconal work of the church”

Experiences of clients of the diaconal work at the Paavali parish. 64 p., 3

appendices

January, 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Health Care

Option in Diaconal Nursing

Registered Nurse

The aim of this study was to further develop diaconal reception work. The purpose was to find out what kind of experiences the clients of diaconal work had on diaconal reception work and how they have experienced spirituality during the appointments. The research was done in co-operation with the Paavali parish that is a member of the Helsinki Parish Union.

The research was carried out as a qualitative study. The data was collected by interviewing ten clients of the diaconal work at the Paavali parish in the spring of 2018. A semi structured theme interview was used to collect the data. The interviews were conducted as individual interviews that were recorded and transcribed. The interview data was analysed using the content analysis method.

As a result, at the Paavali parish deacon appointments, the client encounters were mainly considered positive, and clients described the encounters as being compassionate and humane. The answers were clearly divided on the question of spirituality, since experiencing spirituality is very individual. The data of this study showed that there is a need for improvement in the facility, the reception room, and in the way the clients are met. The issues requiring improvement were, among other things, the feeling of inequality between clients and the lack of a shared approach to financial assistance.

The study showed that diaconal work is important and meaningful in the Paavali parish. Its residents have received help from the diaconal work when they did not receive it anywhere else. Through diaconal work, the church helps people in distress by spreading Christian love to them. The most important element to improve in diaconal work is the significance of discussions and encounters.

Keywords: diaconal work, development, encounter, qualitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 DIAKONIA.....	7
2.1 Diakonian raamatullinen perusta.....	7
2.2 Diakonian historiaa.....	8
2.3 Diakoniatyötä ohjaava lainsäädäntö.....	11
3 DIAKONIATYÖ	13
3.1 Diakoniatyöntekijän ammattitaito.....	13
3.2 Kristillinen ihmiskäsitys	15
3.3 Kohtaaminen.....	16
3.4 Vastaanottotyö	17
3.5 Asiakasryhmä.....	19
3.6 Terveyden edistäminen.....	21
4 PAAVALIN SEURAKUNTA.....	23
4.1 Diakoniatyö Paavalin seurakunnassa	23
4.2 Taloudellinen auttaminen Helsingin seurakuntayhtymässä.....	24
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite	26
5.2 Tutkimusmenetelmä.....	27
5.3 Aineistonkeruu	28
5.4 Aineiston analysointi	30
5.5 Tutkimuksen kohde ja kulku.....	35
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	36
6.1 Taustatietoa vastaajista	36
6.2 Avun hakeminen ja sen saaminen	37
6.3 Kokemus kohtaamisesta	40
6.4 Hengellisyys.....	43
6.5 Kehittämistarpeet	45
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	47
7.1 Johtopäätökset.....	47
7.2 Pohdinta.....	50
7.3 Tutkimuksen eettisyys.....	51
7.4 Ammatillinen kasvu	53
LÄHTEET	55
LIITTEET.....	61
LIITE 1. Teemahaastattelurunko	61
LIITE 2. Tutkimuslupa	63
LIITE 3. Tutkimuksen kulku.....	64

1 JOHDANTO

Diakoniatyö on lähimmäisenrakkauteen perustuvaa toisen ihmisen auttamista ja sen tehtävä on auttaa heitä, jotka muuten jäävät avun ulkopuolelle. Diakoniatyö toimii muuttuvien tilanteiden keskellä ja sen on sopeuduttava vaikeutuviin olosuhteisiin. Diakoniatyöntekijöiden on lisäksi pysyttävä kehityksen mukana ja oltava valmiina muutoksiin lyhyelläkin varoitusajalla. Tällä hetkellä diakonian suurimmat haasteet ovat Kelalle siirtynyt toimeentulon maksaminen sekä seurakuntien heikko taloustilanne. (Lehmusmies 2018, 26–27.)

Lähtökohtana on, että ihminen tulee diakoniatyön asiakkaaksi oman kokemuksen pohjalta. Asiakkaat hakeutuvat vastaanotolle pääsääntöisesti taloudellisten vaikeuksien tai elämänkriisien takia. (Helin, Hillamo & Jokela 2010, 56.) Diakonian vastaanoton tarkoitus on auttaa ja tukea näitä apua tarvitsevia lähimmäisiä. Diakonian vastaanotolla yleisimmät keskusteluaiheet ovat taloudellinen tilanne ja keskustelut liittyen terveyteen, sairauteen, ihmissuhteisiin sekä hengellisyyteen. (Liljeström 2011, 32.)

Taloudelliset paineet ja ihmisten lisääntyvä huono-osaisuus, kuten päihde- ja mielenterveysongelmat sekä yksinäisyys näkyvät diakoniatyössä. Kirkon työntekijä saa harvoin kuulla asiakkaalta rehellistä palautetta, jolloin asiakkaan palaute ei tavoita työntekijöitä. (Henttonen 2018, 197.)

Opinnäytetyömme tarkoitus oli tutkia asiakkaiden kokemuksia diakoniatyön vastaanotosta haastattelun avulla. Tavoitteenamme oli saada asiakkaita haastateltavaksi ja vastauksia tutkimuskysymyksiimme, jotta vastausten analyysin pohjalta voimme tehdä johtopäätöksiä diakoniatyön kehittämiseen. Tutkimuksemme toteutimme Paavalin seurakunnassa, joka on yksi Helsingin seurakuntayhtymän seurakunnista. Aikaisempia tutkimuksia diakoniatyön vastaanottotoiminnasta asiakkaiden näkökulmasta tutkittuna on melko vähän.

Tutkimuksen idean saimme Paavalin seurakunnan diakoniatimiltä. Tapasimme heidän johtavan diakoniatyöntekijän osallistavan kehittämistoiminnan tapahtumassa, jossa hän oli esittelemässä tutkimusideaa. Paavalin seurakunnan diakoniatyöntekijöiden toive oli saada asiakkaiden ääni kuuluviin. He tarvitsevat tutkimustietoa, jolla kehittää vastaanottotoimintaa mahdollisimman asiakaslähteiseksi.

Tutkimuksemme tehtävä oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Paavalin seurakunnan diakoniavastaanotolta. Lisäksi selvitimme, miten hengellisyys on tukenut vastaanottoa ja miten Paavalin seurakunnan vastaanottotoimintaa voisi kehittää. Tavoitteenamme on välittää asiakkaan palaute työntekijöille, jolloin vastaanottotoimintaa ja asiakkaan kohtaamista pystytään kehittämään.

2 DIAKONIA

Diakonia sanan juuret ovat Uuden testamentin kreikan kielessä. Diakonia tarkoittaa kreikaksi verbiä palvella (kreik. diākonéō), jolla tarkoitetaan yleisessä merkityksessä kaikenlaista palvelemista. (Malkavaara 2015, 11–14.) Kristillisellä diakoniolla tarkoitetaan palvelutoimintaa perustuen Jeesuksen osoittamaan ja opettamaan rakkauteen hädässä olevien auttamiseksi (Veijola 2002, 13). Se on lähimmäisen auttamista, palvelemista ja huomioon ottamista (Koskenvesa 2002, 36). Laajasti määriteltynä diakonia tarkoittaa kaikkia rakentavia ja hyviä tekoja maailmassa olematta sidoksissa kirkkoon (Rättyä 2010, 14). Teoreettisessa viitekehityksessä esittelemme diakoniaa kristillisten seurakuntien tekemänä auttamistyönä.

2.1 Diakonian raamatullinen perusta

Tärkeimmät lähtökohdat kristilliselle diakonialle ovat Jeesuksen opetukset ja esimerkit hänen toiminnastaan. Jo Vanhan testamentin ajan profeetalliseen Jumalan tahdon julistukseen kuului toivon viestin tuominen köyhille, sairaille, vangituille ja sorretuille. Vanhan testamentin profeetat puolustivat etenkin muukalaisia, orpoja, leskiä, vanhuksia ja köyhiä sekä ottivat esille yhteiskunnan sosiaalisia ja uskonnollisia epäkohtia. Jeesus jatkoi Jumalan tahdon sanomaa ja hänen ydinviestinsä oli, että Jumala rakastaa ihmistä. Ihmiset on kutsuttu rakastamaan toinen toistaan ja välittämään vastavuoroisesti toinen toisilleen Jumalan rakkautta. Jeesus kohtasi yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevat ja auttoi näitä kohtelemalla heitä vertaisenaan sekä julistamalla anteeksiantamuksen sanomaa. (Kuusimäki 2012, 13–16.)

Luukkaan evankeliumin luku 4 (16–30) on ollut keskeinen kristittyjen elämää ohjannut raamatunkohta. Sen mukaan kristittyjen tehtävä on auttaa hädässä olevia sekä julistaa hyvää sanomaa. Lisäksi diakonian raamatullista pohjaa on Jeesuksen opetus rakkauden kaksoiskäskystä sekä opetus laupiaasta samarialaisesta. (Kuusimäki 2012, 16–20.) Rakkauden kaksoiskäsky osoittaa rakkauden olevan

tärkein ja siinä Jeesus kehottaa tärkeimpänä rakastamaan Herraa, Jumalaa koko sydäimestä, koko sielusta ja mielestä, sekä yhtä tärkeänä rakastamaan lähimmäistä niin kuin itseään (Matt. 22:37–39).

Kertomuksessa laupiaasta samarialaisesta mies joutuu rosvojoukon ryöstämäksi. Miehen viruessa tiellä henkihieverissä ohi kulkee pappi sekä leeviläinen, jotka ohittavat miehen auttamatta häntä. Seuraavaksi miehen kohtasi samarialainen, joka valeli tämän haavoihin öljyä ja sitoi ne. Hän nosti miehen juhtansa selkään, vei hänet majataloon, piti hänestä huolta sekä kustansi miehen hoidon majatalossa. Jeesus kysyi lainopettajilta kertoessaan kertomusta, kuka näistä kolmesta oli miehen lähimmäinen. Lainopettajat vastasivat: ”Se, joka osoitti miehelle laupeutta.” Tähän Jeesus vastasi: ”Mene, ja tee sinä samoin.” (Luuk. 10:30–37.) Alkukirkon ajoista lähtien kristityt ovat käyttäneet kertomusta laupiaasta samarialaisesta esimerkkinä siitä, miten kirkossa diakoniaa kannattaa toteuttaa. (Kuusimäki 2012, 15–17.) Jeesus opettaa, että minkä teemme vähäosaisimmille, sen teemme myös hänelle, Herralle. Ja se, minkä jätämme tekemättä vähäosaisimmille, jätämme tekemättä hänelle. (Matt. 25:31–46.) Tätä opetusta pidetään yhtenä tärkeimmistä Jeesuksen diakonisista opeista.

2.2 Diakonian historiaa

Alkuseurakunnan aikana vaikeuksissa olevien ihmisten auttaminen oli niin suuri osa seurakuntaelämää, että diakonianvirka alkoi kehittyä jo ensimmäisen sataluvun lopulla (Koskenvesa 2002, 36). Kristillisen diakonian alkuna voidaan pitää Apostolien tekojen lukua 6, jossa kuvataan Jerusalemin alkuseurakunnassa syntyneitä ongelmia ja sen ratkaisemista. Kreikkaa puhuneet seurakunnan jäsenet syyttivät hepreankielisiä uskonveljiään syrjinnästä liittyen päivittäisten avustusten jakamiseen leskille. Kertomuksessa kaksitoista apostolia katsoi, ettei heidän tulisi unohtaa Jumalan sanan jakamista ruuan jakamisen tähden. Ratkaisuna ongelmaan seurakunta valitsi seitsemän hyvämaineista miestä, jotka hoitivat avustusten jakamisen. (Veikkola 2002, 13.) Ensimmäinen konkreettinen esimerkki Raamatun diakonisesta toiminnasta alkukirkossa oli varojen keräys köyhille vuonna

48 jKr. Paavali kirjoittaa kirjeessään korinttolaisille kehotuksen laittaa rahaa syrjään varojensa mukaan sapatin jälkeisenä päivänä. (1. Kor. 16:1–4.) Tätä ke-räystä ja sen toteuttamiseen tehtyjä ohjeita pidetään myös diakoniatyölle tär-keänä yhteisvastuun ja kirkkokolehdin pohjana (Veikkola 2002, 16).

Kolme ensimmäistä vuosisataa olivat kristityille kärsimyksen ja vainojen aikoja. Vaikeista ajoista huolimatta kristityt huolehtivat sairaista ja heikoista, usein jopa oman henkensä uhalla. Toisia ihmisiä kohtaan osoitettu lähimmäisenrakkaus ja sairaiden hoito on yksi selitys kristinuskon vahvalle leviämiselle vainoista huoli-matta. 300-luvulla kristillisyydestä tuli valtionuskonto Rooman valtakunnassa, jonka jälkeen kristillisyyden tuli vahvaksi osaksi yhteiskuntaa ja kristittyjen määrä kasvoi nopeasti. (Koskenvesa 2002, 36–38.)

Reformaatio eli uskonpuhdistus oli 1500-luvulla Länsi-Euroopasta alkanut liike, jonka pyrkimys oli oikaista katolisen kirkon opissa olleita epäkohtia. Martti Luther, munkki ja katolinen pappi suivaantuivat katolisen kirkon opissa näkemiinsä epä-kohtiin. Uskonpuhdistuksesta syntyivät protestanttiset liikkeet, ja se raivasi tietä modernille eurooppalaiselle yhteiskunnalle sekä nykyiselle diakonialle. (Kirkko-hallitus i.a.a.)

Lutherin opetuksen mukaan jumalasuhteen ydin on sen rakkauden vastaanotta-minen, jonka Jumala on Kristuksessa lahjoittanut. Jumalan rakkaus synnyttää ih-misessä rakkautta, jonka olisi tarkoitus kohdistua lähimmäiseen. Luther korosti lähimmäisen huomioon ottamista ja opetti, että ihminen on velvollinen auttamaan toista hädässä. Hänen mukaansa kärsivän ihmisen auttamatta jättäminen on yhtä suuri varkaus, kuin toisen omaisuuden anastaminen. Lutherin mukaan omaisuus ei kuulu itselle, vaan ihminen on vain pantu sen haltijaksi jakaakseen sitä niille, jotka kärsivät puutteesta. (Koskenvesa 2002, 40–41.)

Reformaation jälkeen diakonia toteutui luterilaisessa kirkossa köyhäinhoitona ja sairaalatoimena. Diakonia oli saanut nykymuotonsa ensiaskeleet 1800-luvulla Saksassa, josta se levisi myös Suomeen. Ensimmäisen diakonissalaitoksen pe-rusti Theodor Fliedner Saksan Kaiserswerthiin vuonna 1839. Suomen ensimmäi-

nen diakonissalaitos perustettiin Helsinkiin vuonna 1867 Aurora Karamzinin toimesta, mikä tunnetaan edelleen tänä päivänä Helsingin Diakonissalaitoksena. (Paaskoski 2017, 19–35.)

Suomessa seurakuntadiakonia alkoi järjestymään 1800-luvun lopulla, ja Kuopion hiippakunnassa hyväksyttiin ensimmäinen diakoniaohjesääntö vuonna 1893. 1900-luvun alkupuolella diakonissojen tekemä kotisairaanhoidotyö oli yhteiskunnallisesti suurta ja sillä oli kansanterveyttä edistävä merkitys. Köyhäinhuoltolaki tuli voimaan vuonna 1922 ja sosiaaliturvan keskeiset lait saatiin valmiiksi vuonna 1937, minkä jälkeen yhteiskunnallinen sosiaalityö ja seurakunnan diakonia alkoivat irtaantua toisistaan. Sodan jälkeen seurakunnan tekemän diakonian keskeinen tehtävä oli auttaa heikoimmassa asemassa olevia. Sairaanhoidajakoulutukseen perustuva diakonissakoulutus oli 1900-luvun puoliväliin asti diakoniatyöntekijöiden koulutus, mutta vuonna 1953 alkoi myös sosiaalityön koulutusohjelmaan perustuva diakonikoulutus. (Juntunen & Saarela 2009, 36–41.)

Suomessa vuonna 1972 voimaan tullut kansanterveyslaki muutti huomattavasti terveystyön luonnetta yhteiskunnassa, sillä terveydenhuollon toteuttaminen siirrettiin seurakunnista terveyskeskuksiin. Kansanterveyslain voimaantulon jälkeen seurakunnan diakoniatyöhön tuli suuria muutoksia, koska diakonissat eivät voineet enää tehdä kuntien järjestämää kotisairaanhoidotyötä. Tämän seurauksena diakonissojen sairaanhoidolliset tehtävät hävisivät melkein kokonaan. Seurakuntadiakoniatyön painopiste muuttui sairaanhoidotyöstä yleiseen seurakuntatyöhön, jossa korostuivat sielunhoito ja kokonaisvaltainen kohtaaminen. 1990-luvulla tapahtunut lama muutti seurakuntien tapaa tehdä diakoniatyötä, jonka jälkeen diakoniatyö määrittyi erityisesti huono-osaisten ja köyhien auttamiseksi sekä täydentämään hyvinvointiyhteiskunnan tukimuotoja. (Juntunen & Saarela 2009, 36–41.)

Laman aikana vaikeuksissa oleva hyvinvointiyhteiskunta otti mielellään vastaan kirkon diakoniatyön tarjoaman avun. Velallisten neuvonta, ruokapankit sekä monet muut uudet toimintatavat lähtivät liikkeelle kirkon ja sen kanssa toimivien säätiöiden ja järjestöjen piiristä. Diakonia oli suurien haasteiden edessä, koska lamavuodet osoittivat, että yksilöiden ja perheiden sosiaaliset ongelmat olivat muuttuneet monimuotoisemmaksi ja resursseja tarvittiin enemmän myös kirkolta.

Laman päättymisestä huolimatta hyvinvointivaltion palvelujen vähentyminen jatkui ja leikkaukset kohdistuivat erityisesti kaikkein heikoimpiin sosiaalisektorin ryhmiin. 2000-luvun alussa diakoniatyö ei ollut enää sosiaalityön täydentäjä, vaan se oli tullut välttämättömäksi osaksi hyvinvointivaltion tarjoamaa palveluketjua. (Paaskoski 2017, 416.)

2.3 Diakoniatyötä ohjaava lainsäädäntö

Nykyisessä kirkkolaissa diakonian katsotaan olevan osa kirkon perustehtävän toteuttamista. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkolaissa todetaan, että kirkon perustehtäviin kuuluu kristillisen sanoman levittäminen, evankeliumin julistaminen, sakramenteista huolehtiminen ja lähimmäisenrakkauden toteuttaminen. (Kirkkolaki 1993/1054.) Diakonia määritellään kirkkojärjestyksessä kristilliseen rakkauteen perustuvaksi auttamiseksi, jossa seurakunnan tulee auttaa ihmisiä. Auttaminen koskee erityisesti niitä, jotka eivät saa muuta tukea tai apua tilanteeseen. (Kirkkojärjestys 1991/1055.) Suomessa diakoniatyö perustuu kirkkolakiin, joka velvoittaa kirkkoa tekemään diakoniatyötä (Kirkkolaki 1993/1054). Jokaisessa seurakunnassa tulee olla diakonian virka, jossa voi työskennellä diakonissa, jolla on sairaanhoitajan koulutus tai diakoni, jolla on sosiaalialan koulutus (Kirkkojärjestys 1991/1055).

Kirkkolain lisäksi diakoniatyötä koskee ja ohjaa 26 erilaista lakia. Tärkeimpiä näistä ovat laki vaitiolovelvollisuudesta, lastensuojelulaki sekä tietosuojalaki. Vaitiolovelvollisuutta tulee noudattaa aina, mutta yhteiskunnan lainsäädännön puitteissa. Työntekijä tarvitsee asiakkaan suostumuksen, jos hän on yhteydessä viranomaisiin liittyen asiakkaan asioihin. Lastensuojelulaki turvaa lapsen oikeuden turvalliseen kasvuympäristöön ja se velvoittaa työntekijää tekemään ilmoituksen lastensuojeluviranomaisille tarvittaessa. Tietosuojalaki ohjaa sitä, mitä asioita asiakkaasta saa kirjata asiakasrekisteriin ja mitä tietoja saa luovuttaa muille viranomaisille. Asiakkaalla on oikeus nähdä, mitä kirjauksia hänestä on tehty. (Helin ym. 2010, 43, 47.) Lisäksi diakoneja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslaki 812/2000 ja diakonisoja laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 559/1994

(Lappalainen 2002, 129–142). Sosiaalihuollon asiakaslaissa todetaan, että jokaisella asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ilman syrjintää. Hyvään sosiaalihoitoon kuuluu asiakkaan itsemääräämisoikeuden, yksityisyyden, ihmisarvon ja vakaumuksen kunnioittaminen. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

3 DIAKONIATYÖ

Diakoniatyö on kristillisestä rakkaudesta kumpuavaa palvelua, toivon ylläpitämistä ja rinnalla kulkemista. Tavoitteena on auttaa ihmisiä, perheitä ja yhteisöjä selviytymään vaikeuksien keskellä. Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa diakoniatyö toteutuu osana paikallisseurakunnan toimintaa, jota hoitavat ammattillisesti koulutetut diakoniatyöntekijät. Diakoniatyötä on monenlaista, siihen kuuluu esimerkiksi kotikäyntejä, vastaanottotyötä, sielunhoitoa, taloudellista auttamista, retkiä, erilaisia ryhmiä sekä piirejä. Diakoniatyöntekijät tekevät myös yhteiskunnallista työtä vaikuttamalla yhteiskunnan epäkohtiin ja niiden syihin. Työllä pyritään edistämään oikeudenmukaisuutta ja toimimaan yhdessä kuntien ja järjestöjen kanssa yhteiskunnan kehittämiseksi. (Kirkkohallitus i.a.b.) Tehtäviin kuuluu arvioida ja katsoa, missä suurin hätä on ja missä ihmiset uhkaavat jäädä ilman tukea ja apua. Merkittävin osa diakoniatyötä on ihmisarvon puolustaminen ja erityisesti heidän, jotka ovat putoamassa yhteiskunnan turvaverkon läpi. (Mattila 2007, 76.)

3.1 Diakoniatyöntekijän ammattitaito

Diakoniatyöntekijän ammattitaito muodostuu hoitotyön, sosiaalityön, teologian ja diakonian tiedoista sekä taidoista. Hengellinen kutsumus on diakonianviran perustana ja työn saaminen edellyttää jäsenyyttä evankelis-luterilaiseen kirkkoon. Vaikka diakoniatyötä ohjaavat kristilliset arvot ja auttamistyön eettiset ohjeet, työtä tehdään vahvasti omalla persoonalla. (Nordstokke 2009, 9–26.) Oman persoonan ollessa tärkeä työväline, työntekijältä edellytetään itsetuntemusta eli oman elämänhistorian ja juurien merkityksen tiedostamista oman persoonan kehitykselle. Itsetuntemus kehittää tunteiden tunnistamista, ilmaisemista ja käsittelemistä. (Rättyä 2012, 83.)

Diakoniatyön asiakkailla on usein taloudelliseen, terveydelliseen tai sosiaaliseen selviytymiseen liittyviä ongelmia. Näissä tilanteissa työntekijältä edellytetään aikaa paneutua asiakkaan tilanteeseen, avun tarpeen kartoituksen tekemistä sekä

herkkyyttä havaita ja ymmärtää asiakkaan viestejä. (Rättyä 2012, 84.) Diakonian asiakaskunta on merkittävän haasteellinen, sillä heikommassa asemassa olevien luottamusta läheisiin ja muihin ihmisiin ovat saattaneet murtaa monet pettymykset ja vastoinkäymiset, jolloin työntekijöiden voi olla vaikeampaa lähestyä asiakkaita. Diakoniatyön vahvuus on ihmisten kokonaisvaltainen kohtaaminen, jossa myös asiakkaan hengelliset tarpeet kohdataan. Tärkeintä on rauhallisuudella ja läsnäololla luoda hyvä ilmapiiri, jossa asiakas saa olla oma itsensä ja kokee olonsa hyväksytyksi, kannustetuksi ja turvalliseksi. (Koskenvesa 2002, 54–55.)

Muuhun sosiaali- ja terveydenhuollon auttamistyöhön verraten diakoniatyö eroaa siten, että diakoniatyöhön sisältyy myös hengellinen tukeminen ja sielunhoito. Yksilöllisyyttä korostavassa yhteiskunnassa hengelliset kysymykset saatetaan helposti sivuuttaa ja onkin tärkeää, että diakoniatyöntekijällä on herkkyyttä ja halukkuutta huomata asiakkaan hengellisiä tarpeita tai hengellisyydestä kertovia viestejä. Hengellisistä asioista keskustelemiselle tulee olla tilaa, eikä niitä pidä rajata keskustelun ulkopuolelle. (Rättyä 2012, 87.)

Diakoniatyöhön kuuluu työn rajaaminen ja tarvittaessa asiakkaan ohjaaminen toisen ammattiauttajan luokse. Vaikeissa asiakastilanteissa moniammatillinen yhteistyö saa aikaan parempia ja kestävämpiä tuloksia kuin yksin työskentely. Muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä kolmannen sektorin palvelut toimivat yhteistyökumppaneina. (Rättyä 2012, 83.) Mikäli työntekijä katsoo, että asiakkaan tarvitsema apu on jotain muuta kuin mitä hän pystyy itse antamaan, asiakas ohjataan muuhun sopivaan avunlähteeseen. Tärkeää on, ettei asiakkaalle tule tunnetta luukulta luukulle ohjauksesta. Tästä diakoniatyön asiakkailla on usein jo ennestään liikaa kokemusta. (Helin ym. 2010, 58–59.)

Diakoniatyöntekijöiden eettiset ohjeet on koottu työntekijöiden tueksi päivittäisiin eettisiin kysymyksiin ja päätöksentekoon. Ne perustuvat diakoniatyöntekijän perustehtävään ja kristillisiin arvoihin. Diakoniatyöntekijän eettisiin ohjeisiin kuuluvat oikeudenmukaisuus, ammatillisuus, inhimillisyys, hyvän kierrätys, yhteisöllisyys, pyyteettömyys, reiluus, erilaisuuden kunnioitus, läpinäkyvyys, vastuullisuus ja luottamus sekä toivon tuominen. Diakoniatyöntekijän työn tavoite on mahdollistaa ihmisarvo kaikille ihmisille tuomalla toivoa ja iloa. Diakoniatyöntekijän tulee

edistää oikeudenmukaisuutta ja ihmisten itsemääräämisoikeutta sekä puolustaa huono-osaisten ihmisten oikeuksia. Diakoniatyöntekijän tulee olla luotettava, suojella apua tarvitsevan yksityisyyttä ja hänen tulee ilmoittaa asiakkaalle vaitiolo- ja ilmoitusvelvollisuudestaan. (Diakoniatyöntekijöiden Liitto 2016.)

Diakoniatyöntekijän tarvitsee kehittää asiantuntemustaan sekä huolehtia jaksamisestaan ja oman yksityisyyden suojelemisesta. Työssä on tärkeää tunnistaa keskeneräisyys, haavoittuvuus ja riippuvuus itsessään sekä muissa ihmisissä. Työntekijän tulee ymmärtää myös niiden vaikutukset työhön. Diakoniatyöntekijän tehtävä on kutsua, kannustaa ja ohjata ihmisiä huolehtimaan toinen toisistaan sekä edistää vuorovaikutuksen syntymistä ihmisten välillä tukemalla ihmisten ja yhteisöjen voimavaroja sekä omaehtoista selviytymistä. Asiantuntijavaltaa ei saa käyttää väärin, eikä auttamisella saa tavoitella omaa etua tai vastapalveluksia. Diakoniatyöntekijä tukee ja kunnioittaa muiden ammattitaitoa sekä puolustaa jokaisen ihmisen vakaumusta ja oikeutta omaan kulttuuriin. Hänen tulee toimia myös vuoropuhelussa muiden kirkkokuntien ja uskonnollisten yhteisöjen kanssa. Diakoniatyössä tulee viestiä avoimesti ja ymmärrettävästi sekä osallistua alan kansalliseen ja kansainväliseen keskusteluun. Työntekijän tulee myös suojella haavoittuvaa ympäristöä ja edistää sosiaalista, ekologista ja taloudellista kestävä kehitystä. (Diakoniatyöntekijöiden Liitto 2016.)

3.2 Kristillinen ihmiskäsitys

Kaikki auttaminen perustuu käsitykseen ihmisestä. Diakoniatyön lähtökohta toimii kristillinen ihmiskäsitys, jonka mukaan koko luomakunta ja jokainen ihminen on Jumalan luoma. Ihminen on luotu Jumalan kuvaksi ja kutsuttu Jumalan yhteyteen. Luotu ihminen on sielun, hengen ja ruumiin erottamaton kokonaisuus ja ne ovat yhtä tärkeitä alueita elämässä. Jumala on jatkuvasti läsnä, elämää ylläpitävä, ihmisen kärsimykseen osallistuva ja armahtava. Ihmisessä asuu kaipaus jumalayhteyteen, kaipuu pyhän kokemiseen ja kyky hyvän ja pahan tunnistamiseen. Ihminen on vapaa, mutta vastuussa itsestään ja lähimmäisistään. Diakoniatyöntekijä kohtaa apua tarvitsevan kristillisen ihmiskäsityksen mukaisesti. (Rättyä 2012, 81.)

Kristinuskon ydin on ilman ansiota tapahtuva armo, joka on ehdotonta hyväksymistä, anteeksiantoa ja vapautumista syyllisyydestä. Ihminen on samanaikaisesti sekä syntinen että armahdettu, mikä synnyttää toivon, jossa tosiasioita ei kielletä. Kristillisessä yhteisössä voidaan kasvaa ja kokea ihmisten välistä yhteyttä ja hyväksymistä sekä Jumalan läsnäoloa. (Rättyä 2012, 81.) Kristillinen käsitys Jumalasta ja hänen tahdostaan ovat diakonian perusta. Diakoniatyössä otetaan esimerkkiä Jeesuksen elämästä ja opetuksista. Hän samaistui huono-osaisiin auttaen heitä ja antoi kristityille tehtäväksi huolehtia heikoista ja köyhistä. (Juntunen & Saarela 2009, 46–47.)

3.3 Kohtaaminen

Auttamisen periaatteita ovat ihmisten kokonaisvaltainen kohtaaminen, luottamus, läsnä oleminen, toisen osaan asettuminen, asiakaslähtöisyys, todesta ottaminen, yhteistyö, ja kiireettömyys. Hyvän vuorovaikutussuhteen syntymiseen ja avun antamiseen vaaditaan, että asiakas voi luottaa työntekijän aitouteen, rehellisyyteen, ja salassapitoon. Kokonaisvaltainen kohtaaminen diakoniatyössä merkitsee valmiutta kohdata niin ihmisen fyysiset, psyykkiset, hengelliset, sosiaaliset kuin taloudellisetkin kysymykset. Läsnä oleminen, toisen osaan asettuminen ja ajan antaminen mahdollistavat ihmisen todellisen kohtaamisen. Läsnäolo kohtaamishetkessä tarkoittaa avun tarpeessa olevaan ihmiseen keskittymistä ja aitona omalla paikallaan olemista. (Rättyä 2012, 82.)

Diakoniatyöntekijän tulee ymmärtää, että kokemukset ja tunteet ovat avun tarvitsejalle tärkeitä ja todellisia hänen elämässään. Asiakaslähtöinen auttaminen diakoniatyössä tarkoittaa, että kohtaamisissa edetään avuntarvitsijan tarpeista käsin ja hänen ehdoillaan. (Rättyä 2012, 82.) Tärkeintä kohtaamisessa on rauhallinen tunnelma ilman kiireen tunnetta, mikä luo hyvän ilmapiirin tapaamiselle (Helin ym. 2010, 58–59).

Kohtaaminen on olennainen osa arkista kanssakäymistä ja sen perusta on kanssakulkemisessa, ihmisyydessä sekä lähimmäisyydessä. Kun ihminen kohtaa toisen ihmisen kasvokkain ja jakaa ihmisyyden kipuineen ja iloineen, kohtaaminen on aitoa, teeskentelemätöntä ja luonnollista. Se ei ole aina helppoa, koska se ei toteudu suorittamalla, vaan läsnäololla. Kohtaamista ei voi opetella kirjoista, eikä siihen voi pakottaa, mutta jokainen voi sen oppia. Kohtaaminen vaatii rohkeutta, pysähtymistä, viipymistä ja yhdessä kulkemista. (Mattila 2007, 33.)

Ihmisten kohtaamisessa arvostava ja kunnioittava ilmapiiri on edellytys hyvälle ja rakentavalle vuorovaikutussuhteelle. Arvostaminen viestii ihmiselle, että hänen kokemuksensa ja tunteensa ovat työntekijälle tärkeitä. Toisen ihmisen arvostaminen ei saa olla riippuvainen ihmisen saavutuksista, saavuttamatta jättämisistä, epäonnistumisista tai onnistumisista. Yhtäläinen arvo annetaan jokaiselle, riippumatta luonteesta, ymmärryksestä tai elämänkatsomuksesta. Jokaisen ihmisen ainitlaatuisuuden ymmärtämisestä kasvaa arvostaminen. (Mattila 2007, 15–16.)

3.4 Vastaanottotyö

Vastaanottotyöllä tarkoitetaan työtä diakoniatoimistossa, jossa diakoniatyöntekijät ottavat vastaan asiakkaat. Seurakunnissa on käytössä ajanvarausvastaanottoja, jolloin aika varataan etukäteen sekä päivystysvastaanottoja, jolloin vastaanotolle voi tulla aikaa varaamatta. Asiakastyön tavoitteena on vaikeissa elämäntilanteissa olevien lähimmäisten tukeminen ja auttaminen. Vastaanottoajan voi varata puhelimitse, sähköpostitse, tekstiviestitse tai edellisellä tapaamisella. Yhteydenoton voi tehdä myös omainen tai viranomainen, jolloin työntekijä on ensin yhteydessä asiakkaaseen. Mahdollista on hakeutua työntekijän puheille myös seurakunnassa kokoontuvan ryhmän kautta tai muun tilaisuuden yhteydessä. (Helin ym. 2010, 52–59.)

Seurakunnissa, joissa on käytössä ajanvarausvastaanotto työntekijät kokevat työssä jaksamisen parantuneen, työn kuormituksen vähentyneen ja laadukkaan ajan tarjoamisen asiakkaalle parantuneen. Ajanvarausvastaanotto on perusteltua myös työntekijän turvallisuuden kannalta, koska silloin tietää kuka on tulossa ja

milloin aika on. Avovastaanoton toimivuutta on perusteltu asiakkaiden kykenevyydellä varata aikaa etukäteen tai kiireellisellä avuntarpeella. Heikkoutena avovastaanotolla on vaihteleva ja ennakoimaton asiakasmäärä, kiire ja vähäinen aika asiakasta kohden. (Liljeström 2011, 32–33.)

Vastaanottotyötä tehdään vain tiloissa, joissa asiakastietojärjestelmä on käytössä, mutta hengellisiä ja sielunhoidollisia keskusteluja voidaan käydä muuallakin. Taloudellista apua tarvitsevat asiakkaat ohjataan aina diakoniatyön vastaanotolle. Asiakkaan kiireettömän ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen mahdollistamiseksi vastaanottotilan tulee olla rauhallinen ja levollinen. Asiakaskäynnit kirjataan asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisessa tulee noudattaa tietosuojaa. (Liljeström 2011, 32–33.)

Ensimmäisessä yhteydenotossa kartoitetaan asiakkaan tilanne sekä mahdolliset muut avun lähteet. Ensimmäiseen tapaamiseen varataan riittävästi aikaa, jotta asiakkaan elämästä, tilanteesta ja jaksamisesta saadaan kokonaiskäsitys. Ensimmäisellä vastaanottokerralla diakoniatyöntekijä kertoo asiakkaalle, mitkä ovat diakoniatyön auttamismahdollisuudet. Tilanearvioon kuuluu myös asiakkaan oman näkemyksen ja toiveiden kuunteleminen sekä tarkentavien kysymysten tekeminen. Työntekijän on hyvä tehdä huolellinen arviointi ja tilannekartoitus, jonka jälkeen yhdessä asiakkaan kanssa tehdään konkreettiset tavoitteet ja jatkosuunnitelma asiakkaan oman elämänhallinnan tueksi. Suunnitelmallisuus on keskeistä asiakkaan tilanteen jäsentämisessä sekä yhteistyön luomisessa eri verkostojen ja yhteistyökumppanien kanssa. (Koski & Kostiainen 2011, 26–27.)

Onnistunut vastaanottotilanne on toteutunut, kun asiakas kokee tulleensa kohdatuksi ja kuulluksi. Tämä edellyttää diakoniatyöntekijältä kiireetöntä läsnäoloa ja luottamuksellisen ilmapiirin luomista, jolloin yhteistyölle ja molemminpuoliselle kunnioitukselle on hyvät puitteet. Tärkeintä on, että asiakas kokee tilanteen turvalliseksi ja että hänellä on tilaa keskustelulle, hengellisyydelle ja tunteille. On tärkeää, että vastaanottotila on rauhallinen ja työturvallisuusmääräykset täyttävä. Seurakunnassa tulee antaa riittävät resurssit asiakastyöhön, koska tapaamisilla on selkeä vaikutus asiakkaan elämään. (Koski & Kostiainen 2011, 26–27.)

Diakoniatyöntekijä voi kääntyä diakoniatiiimin puoleen erilaisissa asiakastilanteissa, jolloin tiimin kanssa voidaan keskustella ja sitä kautta saa uusia näkökulmia. Tiimissä diakoniatyöntekijät voivat reflektoida omaa työtään muiden kanssa. Yhteinen reflektointi lisää työhyvinvointia ja tuo uusia näkökulmia asiakastilanteisiin. Avustuspäätöksen tekemisessä tiimin tuki on erityisen tärkeä, koska silloin on helpompi pitää kiinni yhteisistä periaatteista ja toimintalinjoista. (Koski & Kostainen 2011, 26–27.)

3.5 Asiakasryhmä

Lähtökohta diakoniatyön asiakkaaksi hakeutumiseen on ihmisen oma kokemus avun tarpeesta. Diakoniatyön tehtävä on kohdistaa voimavarat ja resurssit niihin ihmisiin, jotka eniten apua tarvitsevat ja joita ei muuten auteta. Joskus voi olla vaikeaa määritellä, kuka tarvitsee apua eniten. Seurakunnan tulisi aina olla se paikka, jonne kenen tahansa apua tarvitsevan olisi matala kynnyks hakeutua. Eriytisesti diakoniatyössä halutaan palvella yhteiskunnan palvelujärjestelmän turva-verkkojen läpi pudonneita sekä heitä, joilla tavalla tai toisella tuottaa vaikeuksia päästä liikkumaan kodin ulkopuolelle. Yhteiskunnan resurssien vähentyessä, paine seurakunnan diakoniatyön apuun kasvaa. Yhteiskunnan tilanteen lisäksi asiakkaan prosessiin vaikuttavat myös yksilön ja perheen tilanne. Muutoksen kannalta merkittäviä asioita ovat asiakkaan motivaatio, asenne apua hakiessa, kyky ja halu sanoittaa tilannetta sekä etsiä ratkaisuja tilanteeseen. Myös asiakkaan toiveet tai odotukset, sekä luottamus työntekijään ja seurakuntaan vaikuttavat työn onnistumiseen. (Helin ym. 2010, 60.)

Karkeasti jaoteltuna diakoniatyön asiakkaita on kahdenlaisia. Toiset hakeutuvat asiakkaiksi haastavissa taloudellisissa tilanteissa, toiset tulevat käsittelemään muita elämän kriisejä, kuten läheisen menettämistä. Usein nämä ongelmat ovat sekoittuneet keskenään ja asiakkaalla voi olla useita erilaisia elämän ongelmia talousvaikeuksien lisäksi. (Helin ym. 2010, 56.) Yleisimmät syyt asiakaskontakteihin ovat tilastojen mukaan taloudelliset syyt ja terveystarkastukset. Terveysteen liittyvissä kysymyksissä diakonian asiakkaaksi voi päätyä sairauskriisin kautta tai

esimerkiksi ostamatta jääneiden lääkkeiden tai maksamattomien terveydenhoitolaskujen takia. (Juntunen & Saarela 2009, 47, 249–250.)

Paavo Kettusen tutkimuksessa “Leipää ja läsnäoloa” (2001) tutkittiin Helsingin hiippakunnassa diakoniatyön asiakaskontakteja ja asiakastapaamisten kestoja laman jälkeisenä aikana. Tutkimuksen aineiston asiakaskontakteista yli puolet olivat hyvin lyhytkestoisia, alle 15 minuuttia kestäviä. Vain 20 % asiakastilanteista kesti puoli tuntia tai enemmän. Tämän tutkimuksen perusteella asiakastapaamiset näyttäisivät olevan toimenpidekeskeisiä, eikä laajempaa asioiden selvittelyä, saati ihmisten kokonaisvaltaista sielunhoidollista kohtaamista mahdollisesti ehtisi tapahtua. Diakoniatyössä usein esiin tuotu ihanne ihmisten rinnalla kulkemisesta näyttää Kettusen tutkimuksen valossa jäävän ihanteeksi, mutta Góthonin ja Jantusen (2010) tutkimustulos taas oli päinvastainen. Asiakkaat tulivat diakoniatyöntekijän luokse monenlaisissa asioissa eikä kaikissa tilanteissa vaadittu pitkää kohtaamista, mutta asiakkaat tunsivat kuitenkin tulleen kohdatuiksi. (Helin ym. 2010, 54–55.)

Nykypäivänä diakonian yleisimpiin asiakasryhmiin kuuluvat muun muassa työttömät, velkaantuneet, eläkkeellä olevat, pienyrittäjät, opiskelijat sekä matalapalkkaista ja pätkätyötä tekevät. Haastatteleamalla diakoniatyöntekijöitä on ilmennyt, että diakonian asiakkailla erityisesti laman jälkeen alkoi olla taloudellisten vaikeuksien lisäksi aikaisempaa enemmän erilaisia sairauksia, elämänhallinta ongelmia ja päihdeongelmia. Asiakasryhmät diakoniassa ovat usein kansalaisia, jotka elävät köyhyydessä tai ovat esimerkiksi jääneet pysyvästi syrjään työelämästä sekä tippuneet sosiaalisten turvaverkkojen lävitse. (Juntunen & Saarela 2009, 42.) Diakoniatyön asiakkaista monet ovat tottuneet asioidessaan eri virastoissa siihen, että asiat hoidetaan liian nopeasti ja tehokkaasti. Siksi työntekijän on erityisen tärkeää kohdata asiakas kiireettömästi ja keskittyen, mikä antaa viestin kunnioituksesta ja arvostuksesta. (Hakala 2002, 243.)

3.6 Terveyden edistäminen

Diakoniatyön asiakaskontaktien suurin syy on vuonna 2015 ollut taloudellinen avustaminen, 27 % tapaamisista. Toiseksi suurin syy tulla diakoniatyönvastaanotolle on ollut terveydelliset syyt, joita on 19 % kaikista tapaamisista. (Kirkkohallitus 2015.) Terveyden edistäminen kuuluu isona osana diakoniatyöhön ja vuonna 2009 tehdyn raportin mukaan noin puolet Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa diakonian viranhaltijoista on sairaanhoitaja-diakonisseja. (Kirkkohallitus 2009, 15.) Vuoden 2009 jälkeen ei ole kirjanpitoa diakoniviranhaltijoiden koulutustaustoista, mutta viimeisen diakoniabarometrin (2018) vastaukset antavat viitteitä diakoniatyöntekijöiden koulutustaustojen jakautumisesta seurakunnissa. Diakoniabarometrin vastaajista 52 % oli diakoneja, 42 % diakonisseja ja loput 6 % muita seurakunnan työntekijöitä. (Isomäki 2018, 22–23.)

Diakonissa on saanut sairaanhoitajan koulutuksen, johon kuuluu myös kirkollisia opintoja. Koulutuksen perusteella diakonissa on diakonisen hoitotyön sekä sairaanhoidon asiantuntija. Diakonisseilla on seurakunnassa erityinen rooli asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäjänä. (Kotisalo & Rättyä 2014, 15.) Vuoden 2018 Diakoniabarometrin mukaan diakoniatyöntekijät ovat huomanneet, että ihmiset tinkivät yhä useammin varattomuuden takia terveydenhuollosta. Diakoniatyön tilastoissa vuonna 2017 oli yhteensä 400 000 kohtaamista, joista 140 000 tapaamisen syynä olivat terveydelliset syyt. (Salojärvi 2018, 108.)

Hoitotyön osaamista diakonissat voivat hyödyntää konkreettisesti kyselemällä, havainnoimalla ja tukemalla ihmisen fyysistä ja psyykkistä vointia ja arvioimalla hoidon tarvetta. Diakonissat voivat myös antaa itsehoito-ohjeita ja ohjaamaan asiakasta jatkohoitoon sekä tukemalla asiakasta sairauden hoidossa. (Kotisalo & Rättyä 2014, 17.) Terveyden edistäminen diakoniatyössä on toimintaa, jonka tavoitteena on ryhmien ja ihmisten hyvinvoinnin lisääminen, sairauksien ehkäisyminen, toimintakyvyn ja terveyden edistäminen. Diakoniatyöllä voidaan vähentää väestöryhmien terveyseroja, vahvistaa ihmisten voimavaroja ja muuttaa asiakkai-

den elintapoja terveellisempään suuntaan. Diakoniatyössä on tarpeellista muuttaa ongelmalähtöinen lähestymistapa kohti voimavaralähtöistä lähestymistapaa. (Kotisalo & Rättyä 2014, 15.)

Diakonisen hoitotyön arvopohja ilmenee hengellisenä hoitona, toivon ylläpitämisenä, ihmisen arvostamisena ja kunnioittamisena. Hengellinen hoito on osa diakonissan toteuttamaa kokonaishoitoa, jossa huomioidaan asiakkaiden uskonnollisuuden ja hengellisyyden alueelle kuuluvat kysymykset ja tarpeet. (Gothóni & Jantunen 2010, 11–15.) Hengellisyyden tukeminen on tärkeää asiakkaan terveyden kannalta ja se on myös tieteellisesti todistettu (Soerens 2012, 101). Diakonissalla on ammattitaitoa tukea asiakkaan mielenterveyttä ja edistää henkistä hyvinvointia haastavien elämäntilanteiden keskellä. Mielenterveyttä horjuttavat asiat voivat olla isot elämänmuutokset, yllättävät kriisit tai menetykset ihmissuhteissa. Näissä tilanteissa diakonissalla on erityinen osaaminen seurakuntalaisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemisessa. (Anaebere & DeLilly 2012.)

Sairas köyhyys -tutkimuksessa (Kinnunen 2009) kerrotaan, että terveyteen liittyvät auttamisen muodot diakoniatyössä eivät ole konkreettisia hoitotoimenpiteitä. Se sijaan se on sosiaalista ja henkistä tukemista, rohkaisua sekä kannustamista. Terveyttä edistetään asiakkaan oikeuksia puolustamalla ja auttamalla jaksamaan sairauksiin liittyvissä asioissa sekä avustamalla yhteydenotossa muihin viranomaisiin. Näitä tukimuotoja ei ole riittävästi julkisessa palvelujärjestelmässä ja sen takia diakoniatyö on merkittävää työtä huono-osaisten puolesta. Huono-osaisten palvelujen saavutettavuuteen ei merkitse vain tarjonnan määrä, vaan se että uskaltaako asiakas lähteä etsimään tukea ja apua, osaako hän varata ajan tai tehdä hakemuksia. Näissä asioissa diakoniatyöntekijällä on aikaa ja osaamista olla tukena. (Kinnunen 2009, 251–252.) Sairaanhoidaja-diakonissan asiantuntijuudessa erikoisosaamista on terveysalan yleinen osaaminen ja vuorovaikutustaidot, johon kuuluvat kohtaamisen taito ja koskettaminen (Gothóni & Jantunen 2010, 73–74).

4 PAAVALIN SEURAKUNTA

Opinnäytetyömme tutkimusympäristönä toimi Paavalin seurakunta, joka sijaitsee Helsingissä. Paavalin seurakunnan nimi tulee Apostoli Paavalista ja seurakunnan kirkko sijaitsee Vallilan kaupunginosassa osoitteessa Sammatintie 5. Kirkon rakentaminen aloitettiin vuonna 1929 ja käyttöön se vihittiin vuonna 1931. Paavalin seurakunnan alueeseen kuuluu Arabianranta, Toukola, Kumpula, Vallila, Hermannin ja Itä-Pasilan kaupunginosat. (Helsingin seurakuntayhtymä 2018.) Helsingin seurakuntien yhteisjäsenmäärä on laskenut samalla kun kaupungin väkiluku on kasvanut. Helsingissä vuoden 2017 ja 2018 vaihteessa väkiluku oli 644 788 henkilöä. Näistä henkilöistä kirkkoon kuuluu 342 214, joka on 53,1 % koko Helsingin alueelta. Kirkkoon kuuluvien määrä Helsingissä on laskenut kymmenen vuoden aikana 17,5 prosenttiyksikköä. Vuonna 2013 Helsingissä kirkkoon kuului vielä 70,6 %. Paavalin seurakunnan alueella väestöä oli vuonna 2017 lopulla 29 811, joista kirkkoon kuuluu 14 040. Prosentteina kirkkoon kuuluu Paavalin alueella 47,1 %, joka on pienin prosenttiluku koko Helsingin ja Suomen alueella. (Helsingin seurakuntayhtymä 2017.) Koko Suomen alueella kirkkoon kuuluvien prosentti on 70,82 (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2017a.)

4.1 Diakoniatyö Paavalin seurakunnassa

Paavalin seurakunnassa on tällä hetkellä yksi diakoniapappi ja viisi diakoniatyöntekijää, joista kolmella on diakonian virka ja kahdella on määräaikainen työsopimus. Diakoniatyöntekijöiden vastaanottotyöhön kuuluvat asiakastapaamiset ja taloudellinen auttaminen. Diakoniavastaanotto sijaitsee Paavalin kirkon yhteydessä olevassa kirkkoherranvirastossa. Ajan varaaminen vastaanotolle tapahtuu soittamalla seurakuntasihteerille tai suoraan diakoniatyöntekijöille sekä soittopyynnön jättämällä. Ajan voi myös varata tulemalla suoraan kirkolle, jolloin seurakuntasihteerin varaa ajan diakoniatyöntekijälle. Varsinaiseen vastaanottotyöhön oli varattu joka torstai klo 10–12, jolloin asiakkaan oli mahdollista saada puolen tunnin aikoja. Tämän lisäksi vastaanottoaikoja voidaan pitää myös muina aikoina asiakkaiden toiveiden mukaan. Paavalin seurakunta tekee tiivistä yhteistyötä eri

yhteistyötahojen sekä oppilaitosten kanssa. (Paavalin seurakunta 2017) Vuonna 2016 Paavalin seurakunnassa diakoniatyönasiakastapaamisia oli 837 kappaletta. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2017b.)

Paavalin seurakunnan diakonian työalan ydinajatus on, että kaikkea toimintaa ohjaavat lähimmäisen rakkaus ja kristilliset arvot. Yhteisöllisyyden ja osallisuuden lisääminen alueella asuvien ihmisten ja eri toimijoiden kanssa on yksi keskeinen kehittämisen alue. Tulevaisuuden näkynä ja haasteena diakonialla on toimiminen kasvavalla asutusalueella. Tavoitteena on rohkaista ja tukea heikoimmassa asemassa olevia, vahvistaa yhteistyötä alueen eri toimijoiden kanssa, lisätä monikulttuurisuustyötä ja tasa-arvoisuutta. (Paavalin seurakunta 2018.)

Paavalin seurakunnan diakoniatyön olennaiset tapahtumat on koottu vuonna 2017 toimintakertomukseen, jonka mukaan diakoniatyö on Paavalin alueella avoin uusille haasteille ja se on valmis tekemään töitä lähimmäisten auttamiseksi. Vuonna 2017 toimeentulotuen maksaminen siirtyi sosiaalitoimelta Kelaan. Paavalin diakoniatyössä se näkyi taloudelliseen avustukseen liittyvien asiakaskontaktien kasvamisena, jolloin vuonna 2017 rahalliseen avustamiseen liittyviä asiakaskontakteja oli 718 kappaletta, kun edellisenä vuonna oli 689 kappaletta. Kaiken kaikkiaan avustussummat eivät kuitenkaan kasvaneet, vaan ne olivat pienemmät kuin edellisenä vuonna. Vuonna 2017 avustuksia jaettiin noin 25 560 euroa ja edellisenä vuonna 27 759 euroa. Tarve talousneuvonnalle on selvästi kasvanut. (Paavalin seurakunta 2018.)

4.2 Taloudellinen auttaminen Helsingin seurakuntayhtymässä

Helsingin evankelis-luterilaisten seurakuntien diakonian kehittämishankkeen 2010–2011 mukaan Helsingin seurakunnissa taloudellista tukea annetaan odottamattomissa kriisitilanteissa. Taloudellinen auttaminen on osa ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista. Diakonia-avustus on tilapäistä, ja se ei ole automaattisesti jokaisen subjektiivinen oikeus. Lakisääteisesti ensisijainen vastuu kansalaisten talous- ja velkaneuvonnasta sekä perustoimeentulosta kuuluu kunnan sosiaalitoimelle. Avustustoiminnan tavoitteet ovat ihmisen oman elämän tukeminen

ja kokonaisvaltainen auttaminen. Seurakuntaan tai kirkkoon kuuluminen ei ole diakoniatyön asiakkuuden edellytys. Ainoana edellytyksenä on, että asiakkaan kotiosoite on sen seurakunnan alueella, josta hän taloudellista avustusta anoo. Taloudellinen avustus myönnetään elämän kriisitilanteissa pääsääntöisesti tulojen vähyyden tai pienenemisen vuoksi. Vaikka kriisitilanteen tunnusmerkit eivät täyty, voidaan avustusta myöntää asiakkaan henkisen tasapainon tukemiseksi. (Kylmälahti 2011, 34–36.)

Helsingin seurakunnissa taloudellisen auttamisen perusteiden tutkimus alkaa henkilökohtaisella haastattelulla, jossa asiakkaan kokonaistilanne kartoitetaan. Työntekijä tekee asiakkaan kanssa yhdessä suunnitelman tarpeesta taloudelliseen auttamiseen tai tarvittaessa asiakas ohjataan hakemaan tukea muualta, kuten talous- ja velkaneuvonnasta tai sosiaalipalveluista. Tilanteen kartoituksen jälkeen tarkistetaan, saako asiakas hänelle kuuluvat sosiaalietuudet. Jos asiakkaan perusteet avustuksen saamiselle ovat riittävät, hän voi anoa taloudellista avustusta seurakunnalta. Diakoniatyöntekijä tekee yhteistyötä sosiaaliviraston tai muiden tahojen kanssa, mutta yhteydenotto kyseisiin tahoihin tapahtuu aina asiakkaan luvalla. Työntekijä päättää avustusten perusteiden tutkimisen jälkeen, onko hänellä riittävät perusteet avustuksen hakemiselle. (Kylmälahti 2011, 34–36.)

Taloudelliset avustukset ovat julkisia varoja, jotka kuuluvat Helsingin seurakuntayhtymän kirjanpitoa ja taloudenhoitoa koskevien säädösten alaisuuteen. Seurakunnan avustusvarat koostuvat diakoniatyön budjettivaroista, testamenttivaroista sekä diakoniatyön keräysvaroista. Helsingin seurakuntayhtymästä voidaan myös anoa projektimäärärahaa asiakkaiden elintarvikeavustuksia varten. Diakoniatyöntekijä voi myös anoa taloudellista avustusta asiakkaalle erilaisista rahastoista, joilla on omat avustusperiaatteensa. Taloudellinen avustus myönnetään päätöksessä anottuun ja mainittuun tarkoitukseen. Myönnetty avustus voidaan antaa osto-osoituksena esimerkiksi vaatteisiin tai ruokaan. Avustus voidaan myöntää myös laskuun ja lasku maksetaan seurakunnan kirjanpidon kautta. Rahaa ei koskaan anneta käteisenä, makseta asiakkaan tilille tai myönnetä lainaksi. (Kylmälahti 2011, 34–36.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelemme tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteet, tutkimuskysymykset, tutkimuksen toteutuksen ja sen kulun. Teimme laadullisen tutkimuksen, jossa aineiston keruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua, josta kerromme myöhemmin lisää. Haastattelimme kymmentä diakoniavastaanotolla käynyttä asiakasta. Luvun lopussa esittelemme tämän tutkimuksen aineiston käsittelyn sekä analysointimenetelmänä toimineen sisällönanalyysin.

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Paavalin seurakunnan diakonian vastaanotolla käyneiden kokemuksia. Tutkimuksen avulla selvitettiin myös hengellisyyden kokemuksia ja kehitysideoita vastaanottotyöstä. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää Paavalin seurakunnan diakoniavastaanottoa ja saada diakonian asiakkaiden ääni kuuluviin.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Minkälaisia kokemuksia diakoniatyön asiakkailla on ollut Paavalin seurakunnan diakoniatyön vastaanotosta?
2. Miten hengellisyys koetaan diakoniatyön vastaanotolla?
3. Miten Paavalin seurakunnan diakoniatyön vastaanottotoimintaa voisi kehittää?

Tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia haastattelemalla Paavalin seurakunnan diakoniavastaanotolla käyneitä asiakkaita. Tutkimuksen tuloksista saatua tietoa voidaan hyödyntää Paavalin seurakunnan diakoniavastaanoton kehittämisessä.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkittavaa kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja on otettava huomioon, että totuus saattaa olla moninainen. Kvalitatiivisessa tiedonkeruussa aineiston kokoaminen tapahtuu luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Ihmistä käytetään tiedonkeruussa instrumenttina, sillä ihminen sopeutuu vaihteleviin tilanteisiin joustavasti. Tutkija pyrkii paljastamaan odottamattomia asioita, ei todentaa oletuksia tai väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161–164.)

Valitsimme käytettäväksi tutkimuksemme aineiston keruumenetelmänä teema-haastattelun, sillä se sopii hyvin tutkittavaan aiheeseen. Haastattelusta tekee ainutlaatuisen tiedonkeruumenetelmän se, että haastattelija on suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tutkittavasta voi tulkita eleitä ja ilmeitä, tarkentaa vastauksia, sekä esittää lisäkysymyksiä haastattelun aikana. Haastatteluissa vastaajat saadaan usein osallistumaan tutkimukseen ja haastatteluja voidaan täydentää myös jälkikäteen, jos tarvetta on. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–206.) Koimme tärkeäksi haastatteluissa suoran vuorovaikutuksen tutkittavan kanssa, sillä saimme hyödynnettyä haastattelussa haastateltavan vastausten lisäksi tulkintoja sekä käyttäytymistä. Tutkimuksemme aihe on monelle arka, ja mielestämme oli tärkeää päästä keskustelemaan mahdollisimman avoimesti tutkittavien kanssa.

Aineistonkeruussa käytimme puolistrukturoitua teemahaastattelua. Teemahaastattelukysymyksissä ei ole tiettyä muotoa tai järjestystä, vaan oleellisinta on, että haastatteluissa liikutaan keskeisten teemojen varassa. Huomioon otetaan teemahaastatteluissa myös haastateltavien tulkinnat tutkittavista asioista. Kun tehdään haastattelurunkoa, kysymysluetteloa ei tarvita. Sen sijaan käytetään teema-alue luetteloa, joka toimii tutkijan muistilistana ja haastattelun kiintopisteinä. Haastattelun aikana tutkittavat teemat tarkennetaan kysymyksiksi. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 47–48, 66–67.) Valitsimme teemahaastattelun, sillä uskoimme saavamme aidommat vastaukset tutkimukseemme verrattuna kysymyslomakkeeseen.

Kyseisessä haastattelussa on mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä perustuen haastateltavien vastauksiin. Se, tarvitseeko kaikkia suunniteltuja kysymyksiä esittää tai ovatko ne esitettävä tietyssä järjestyksessä, riippuu tutkimuksesta ja sen toteutuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.) Tutkimuksessamme hyödynsimme tarkentavien kysymysten esittämistä, sillä toisella haastateltavilla oli kokemusta enemmän asioista, joita toisella ei välttämättä ollut ollenkaan.

5.3 Aineistonkeruu

Laadullisessa tutkimuksessa on merkittävää, että kohdehenkilöillä on kokemusta tutkittavasta aiheesta tai ilmiöstä mahdollisimman laajasti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Näihin seikkoihin perustuen oli perusteltua valita kyseiset henkilöt haastatteluun. Tutkijoilla oli tiedossa, että henkilöt ovat käyneet diakoniavastaanotolla, eli heillä on varmasti kokemusta tutkittavasta aiheesta. Kohdehenkilöiden valinnalla olemme pyrkineet vaikuttamaan tutkimuksen luotettavuuteen.

Haastattelussa tärkeää on luoda luottamuksellinen suhde tutkijan ja haastateltavan välille. Suhteen luomiseen vaikuttavat esimerkiksi haastattelusta kertominen avoimesti, molempien osapuolten empaattinen asenne sekä helpohkot avauskysymykset. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 41.) Diakoniavastaanoton jälkeen olimme paikan päällä esittelemässä itseme ja tutkimuksemme, jolloin saimme herätettyä luottamusta haastateltavissa ja osallistumishalukkuus oli korkea. Saimme luotua haastateltavien kanssa luottamuksellisen suhteen myötätuntoisen asenteen sekä avoimuuden avulla.

Haastattelusta, tietojen käytöstä ja säilyttämisestä kertominen on tapahduttava heti aluksi, mutta mahdollisimman epäviralliseen sävyyn, jotta muodollisuudet eivät häiritse haastattelun kulkua. (Hyvärinen 2017, 39.) Keskustelimme haastateltavien kanssa ennen haastattelun alkua tutkimuksesta, nauhoituksesta sekä vastausten käytöstä sekä säilytyksestä. Alussa tapahtuva keskustelu ja mahdollisuus kysyä mitä tahansa ennen haastattelua saivat haastateltavat rentoutumaan. Saimme haastateltavilta palautetta haastattelun hyvästä ilmapiiristä.

Haastatteluun pyydetään lupa, kun haastattelu tallennetaan äänitiedostoksi ja tutkijan on dokumentoitava haastateltavan suullinen suostumus (Aineistonhallinnan käsikirja i.a.). Teimme haastateltavien kanssa suullisen sopimuksen haastattelusta, nauhoituksesta ja tutkimusaineiston käytöstä. Suullinen suostumus tutkimukseen tallentui nauhoitteelle. Anonymiteetti voitiin turvata ja luonteva ilmapiiri taata parhaiten siten, että teimme suullisen sopimuksen nauhoittamisesta.

Kävijöitä vastaanotolla oli kuitenkin vähemmän kuin odotimme, joten saimme diakoniatyöntekijöiltä muutamien asiakkaiden yhteystietoja. Haastatteluista kahdeksan teimme heti asiakkaan vastaanottokäynnin jälkeen. Näiden lisäksi otimme yhteyttä kuuteen lähiaikoina diakoniavastaanotolla käyneeseen, ja heistä kaksi suostui tutkimukseemme haastateltaviksi. Haastattelimme kymmentä diakoniavastaanotolla käynyttä henkilöä ja kaikki haastattelut suoritettiin kolmen viikon sisällä diakoniavastaanotolla käymisestä.

Kun haastatellaan haavoittuvia ryhmiä tai sensitiivisiä aiheita, tutkijan on valmistauduttava haastattelutilanteisiin, joissa saattaa olla hyvin emotionaalinen tunnelma. Haastattelijan on huomioitava haavoittuvuus sekä mahdollinen suojelun tarve kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tutkijan on näytettävä empaattisuutensa, mutta täytyy välttää sen liioittelua ja muistaa pitää itsensä ulkopuolisena henkilönä. (Luomanen & Nikander 2017, 288–293.) Tutkimuksen alussa tiesimme, että diakoniavastaanotolla käyminen saattaa olla joillekin herkkä tai hävettävä asia. Osa diakonian asiakkaista ja meidän haastateltavista olivat iäkkäitä, mielenterveyskuntoutujia tai keskellä elämän kriisitilannetta. Näiden erityispiirteiden vuoksi arvioimme haastateltavan jaksamista ja keskittymistä haastattelun aikana ja kerroimme mahdollisuudesta keskeyttää haastattelutilanne.

Haastatteluissa hyöty on molemminpuolista. Haastattelutilanteessa haastateltava saa mahdollisuuden kertoa mieltä painavia asioita, jolloin tutkija kuuntelee keskittyneesti. Haastattelutilanteessa suhde voi myös muuttua haastattelutilanteesta enemmän ystävyyssuhteen kaltaiseksi, jolloin haastattelu voi syventyä. (Lumme-Sandt 2017, 306–309.) Haastateltavista osa oli yksinäisiä ihmisiä, jotka olivat vailla kuuntelijaa. Jotkut haastateltavista olivat silminnähden iloisia siitä,

että nyt heitä kuunneltiin. Haastateltavan kertoma aihe vaihtui helposti tutkimuskysymyksistä oman elämän asioihin, kuten yksinäisyyteen, rahahuoliin, työttömyyteen, läheisiin tai terveyteen. Tutkijoina meidän oli kahdessa haastattelussa sanottava haastateltavalle, että painotetaan keskustelu haastattelun aikana tutkimukseen liittyviin asioihin. Haastattelutilanteen jälkeen jatkoimme haastateltavien kanssa keskustelua muista mieltä painavista asioista.

Kun sensitiivisiä asioita tutkitaan, on kiinnitettävä erityistä huomiota haastattelun aikaan ja paikkaan (Luomanen & Nikander 2017, 291). Arkaluontoisten aiheiden vuoksi teimme haastattelut tilassa, joka on turvattu äänieristyksellä. Varmistimme, ettei kummallakaan osapuolella ollut menoja, jotta haastattelu sujui mahdollisimman rauhallisesti ja kiireettömästi. Nämä tekijät loivat haastattelutilanteeseen hyvän ja luotettavan ilmapiirin.

5.4 Aineiston analysointi

Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, jotta tutkimusaineistosta tulisi mahdollisimman varma ja tarkka sekä analyysistä monipuolinen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 92). Haastattelut nauhoitettiin kahdella puhelimella, jotta nauhoittamisen onnistuminen pystyttiin varmistamaan. (Ruusuvoori ja Tiittula 2009, 15.) Molemmilla tutkijoilla on ollut hallussaan alkuperäiset nauhoitukset koko tutkimuksen ajan.

Haastattelujen kestot vaihtelivat 11 minuutin ja 53 minuutin välillä, yhteensä nauhoitettua materiaalia kertyi 194 minuuttia. Haastattelut litteroitiin tekstitiedostoksi. Litteroinnin tarkkuuteen vaikuttavat analyysimenetelmä ja tutkimuskysymykset. Tutkimuksen kannalta merkityksettömät äännähdykset ja tauot voidaan jättää pois litteroinnista. (Ruusuvoori 2010, 242.) Litteroinnin suoritti pääasiassa toinen tutkijoista, mutta toinen kävi ne vielä läpi virheiden välttämiseksi. Peilasimme tutkimuskysymyksiä ja niiden perusteella jätimme pois litteroinnista äännähdykset sekä tauot. Litteroitua aineistoa kertyi 44 sivua fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Haastattelut anonymisoitiin, eli muutettiin kaikki tieto, joista haastateltavan voisi

tunnistaa, kuten nimet ja työpaikat. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 438.) Nimesimme haastateltavat satunnaisesti uudestaan numero koodeilla H1-H10, jotta pystyimme analysoimaan tutkimusaineistoa.

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, jolla analysoidaan dokumentteja, kuten haastatteluja. Sisällönanalyysissa on tarkoitus saada kuvaus tutkittavasta aiheesta yleisesti ja tiivistetysti. Aineiston analyysi voidaan tehdä deduktiivisesti eli teorialähtöisesti tai induktiivisesti eli aineistolähtöisesti. Käsitteitä yhdistelemällä sisällönanalyysissa saadaan vastaus tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117, 127.) Valitsimme käytettäväksi aineistolähtöisen sisällönanalyysin tutkimuksessamme, sillä tutkimuksen aiheeseen tai tutkimuskysymyksiin liittyvää teoreettista tietoa ei juurikaan ole olemassa. Induktiiviseen analysointiin kuuluu aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittäminen sekä abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123-127).

Redusoinnissa karsitaan pois kaikki epäolennainen tutkimuksen kannalta. Tekstiin perehdytään etsien pelkistettyjä ilmauksia, jotka kootaan uuteen tiedostoon allekkain. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–125.) Toteutimme tämän vaiheen tutkimuksessamme käyttäen tiettyjä värikoodeja kuvaamaan samankaltaisia ilmauksia. Tekstin ymmärrettävyyttä pyritään parantamaan taulukoilla ja kuvioilla (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 322). Seuraavaksi esittelemme esimerkkejä aineiston luokittelusta taulukoiden avulla.

TAULUKKO 1. Pelkistetyt ilmaukset

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetyt ilmaukset
<i>Se työntekijä tervehti sitä toista kuka odotti siinä eikä mua.</i>	Tunne epäoikeudenmukaisuudesta
<i>Mulle on sanottu et voisin tulla joskus vapaaehtoiseks ni ei ois päivät niin pitkiä.</i>	Kannustaminen
<i>Kyl mut kohdattiin ihan vertaisena ihmisenä, vaikka olikin vähän vaikeampi aika menossa. Eikä kukaan mulle mitään oo ilkeetä täällä sanonu.</i>	Ymmärrys asiakkaan tilannetta kohtaan
<i>Mulle sanottiin vielä et otan osaa suruun, ennen kun lähin. Se tuntu mukavalta.</i>	Myötäeläminen hengellisissä asioissa
<i>Siinä oli hyvä olla ja jutella.</i>	Keskusteluavun tarjoaminen

Klusterointivaiheessa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, jotka ryhmitellään luokiksi. Luokat nimetään luokan sisältöä vastaavalla teemalla. Luokittelu tehdään ensin alaluokiksi, joista yhdistellään yläluokkia, pääluokkia ja lopuksi ne yhdistetään tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–127.)

TAULUKKO 2. Alaluokat

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat
Asiakaan yksilöllinen huomioiminen Tilannetaju Ymmärrys asiakkaan tilannetta kohtaan Myötätunto	Empatia
Tunne epäoikeudenmukaisuudesta Lokerointi Kokemus vääryydestä Tunne huonommuudesta työntekijään verrattuna	Epätasa-arvoisuus
Kannustus Luottamus Kiitollisuus Positiivisuus Rohkaisu Motivointi	Voimavarojen löytyminen
Kannustaminen Ymmärrys Rukoilu Myötäeläminen hengellisissä asioissa Sielunhoidollinen keskustelu	Hengellinen tukeminen

Abstrahoinnissa tutkimuksen kannalta oleellinen tieto erotellaan muusta ja luodaan teoreettiset käsitteet. Abstrahoinnissa yhdistellään luokituksia niin pitkään, kuin se on aineiston osalta mahdollista. Tärkeää on tarkkailla, että yhdistelty aineisto säilyttää yhteyden alkuperäiseen aineistoon. Sisällönanalysissä päätteilyn ja tulkinnan avulla edetään kohti näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Abstrahoinnissa aineisto liitetään käsitteisiin ja tuloksissa esitetään aineiston luokat, jotka pohjautuvat käsitteisiin ja niiden sisältöihin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–127.)

Tutkimuksessamme teimme redusointi-, klusterointi- ja abstrahointivaiheen tutki-joina yhdessä, tulosten analysoinnin yhteydessä. Aloitimme karsimalla haastattelumateriaalista pois kaiken epäolennaisen tekstin, jotta pääsisimme mahdollisimman tarkasti käsittelemään tutkimuskysymyksiimme liittyvää tietoa. Keräsimme samankaltaiset pelkistetyt ilmaukset (Taulukko 1.) ja kokosimme niitä teemoittain. Luokittelimme haastatteluissa nousseet aiheet alaluokiksi (Taulukko 2.) ja siitä yhdistimme niitä suurimmiksi yläluokiksi (Taulukko 3.).

TAULUKKO 3. Esimerkkejä yläluokista

Alaluokat	Yläluokat
Henkinen tukeminen Fyysinen tukeminen Hengellisen tuen tarve Voimavarojen löytäminen	Kokonaisvaltainen kohtaaminen
Kiireettömyys Arvokkuus asiakasta kohtaan Turvallinen ilmapiiri Tasa-arvoinen kohtaaminen Kuuntelu Läsnäolo	Inhimillinen kohtaaminen

Ylläolevat taulukot kuvaavat aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheita (redusointi, klusterointi ja abstrahointi). Taulukot on tehty mukaillen Tuomen & Sarajärven sisällönanalyysitaulukoita. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–127.)

5.5 Tutkimuksen kohde ja kulku

Valitsimme tutkimuksemme kohteeksi kehittää diakoniatyötä, koska tulevina diakonityöntekijöinä haluamme varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden. Tutkimusta tehdessä opimme, miten asiakkaat kokevat diakoniatyöntekijän kohtaamisen ja työskentelyn. Olemme kiinnostuneita siitä, miten paljon voimme tulevaisuudessa vaikuttaa omalla työskentelyllämme asiakkaan henkiseen hyvinvointiin.

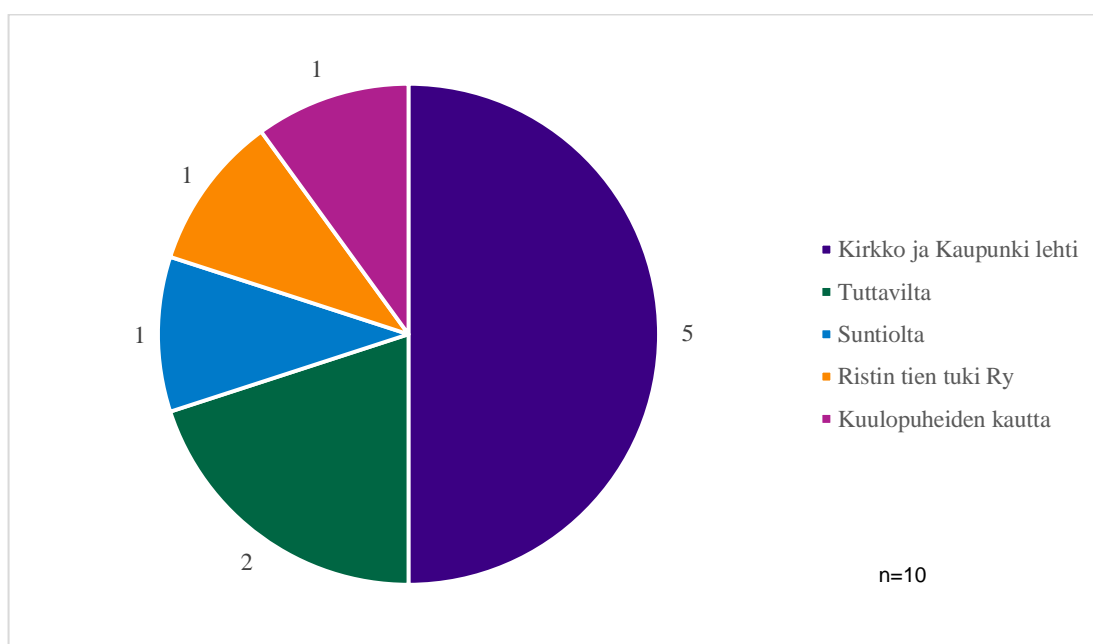
Paavalin seurakunnan johtava diakoniatyöntekijä esitteli kyseisen tutkimuksen idean syksyllä 2016 Diakonia-ammattikorkeakoulun tiloissa, osallistavan kehittämisen tapahtumassa. Toinen tulevista tutkijoista keskusteli seurakunnan edustajan kanssa ja pyysi mukaansa toisen tutkijan kehittämään ideaa. Tutkimuksen ideointi ja suunnittelu jatkui syksyllä 2016. Keväällä 2017 sovimme tutkimuksen toteuttamisesta seurakuntaan ja esittelimme suunnitelman opinnäytetyöseminaarissa. Syksyn 2017 alussa pidimme neuvottelun Paavalin seurakunnan edustajan kanssa. Seuraavan talven aikana valmistelimme haastattelukysymykset (LIITE 1) ja lähetimme ne Paavalin seurakunnan diakoniatimiin arvioitavaksi. Keväällä 2018 saimme kirkkoherralta tutkimusluvan (LIITE 2) tutkimuksen toteuttamiseen ja samana keväänä suoritimme kaikki kymmenen haastattelua Paavalin seurakunnan tiloissa. Kesän aikana teimme keräämäämme aineistoon sisällyttävän sisällönanalyysin, syksyllä tarkastelimme tuloksia ja kirjoitimme johtopäätökset. Syksyn 2018 aikana työstimme kirjallista raporttia ja tutkimuksen julkaisu ajoittuu talveen 2019. Tutkimuksen toteutus kokonaisuudessaan on ollut pitkäkö prosessi (LIITE 3), mutta hyvin antoisa.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esittelemme tutkimuksemme tuloksia. Haastattelimme kymmentä Paavalin seurakunnan diakoniatyön asiakasta. Aloitamme kertomalla taustatietoa vastaajista, jonka jälkeen olemme jakaneet tulokset neljään osioon. Alaluvut olemme jaotelleet tutkimuskysymystemme perusteella. Ensimmäiseksi kerromme tutkimustuloksemme avun hakemisesta, sitten haastateltavien kokemukseen kohtaamisesta sekä hengellisyydestä ja lopuksi paneudumme vastaanotto- toiminnan kehittämiseen.

6.1 Taustatietoa vastaajista

Kymmenestä haastateltavasta seitsemän oli miehiä ja kolme naisia. Haastateltavien ikähaarukka oli 43 ja 73 ikävuoden välillä. Heistä kuusi on naimattomia, kaksi naimisissa, yksi eronnut sekä yksi leski. Haastateltavista kahdeksan oli eläkkeellä ja kaksi tekee keikkaluontoista työtä. Kymmenestä haastateltavasta yhdeksän kuului Paavalin seurakuntaan, yksi ei kuulunut kirkkoon.



KUVIO 1. Diakoniavastaanotosta kuuleminen

Puolet haastateltavista oli kuullut diakoniavastaanotosta Kirkko ja Kaupunki -lehden kautta, heistä kaksi kertoi lisäksi kuulleen vastaanotosta tuttaviltaan. Yksi haastateltavista oli saanut tiedon suntioilta, toinen Ristin Tien Tuki Ry:n kautta ja eräs haastateltavista kertoi ”viidakkorumpujen rummuttaneen” eli tiedon kulke-
neen kuulopuheiden kautta (Kuvio 1.).

Haastateltavista puolet oli ottanut yhteyttä diakoniatyöntekijään soittamalla kirkkoherranvirastoon ja varannut sieltä ajan, kolme oli suoraan ollut yhteydessä jo ennestään tuttuun diakoniatyöntekijään, yksi haastateltavista oli tullut suntion ja yksi papin kautta. Kaikilla haastatteluun osallistuneilla oli ennalta varattu, sovittu tapaamisaika diakoniatyöntekijän kanssa. Kahden haastateltavan käynti diakoniatyöntekijän vastaanotolla oli ensimmäinen, toiset kaksi haastateltavista olivat käymässä toista kertaa ja loput eli kuusi haastateltavista kertoivat käyneensä diakoniatyöntekijän luona useita kertoja vuosien varrella. Eräs asiakas kertoi kään-
tyneensä diakoniatyön puoleen 2000-luvun alussa, toinen kertoi ensikäyntinsä olleen yhdeksän vuotta sitten. Muut useilla käynneillä käyneet eivät osanneet sanoa, koska olisivat hakeneet apua diakoniatyöstä ensimmäisen kerran.

6.2 Avun hakeminen ja sen saaminen

Haastateltavat kuvailivat pyynnöstä kokemuksiaan diakoniavastaanotolle hakeutumisesta, ja vastauksissa näkyi selvästi yhteys siihen, onko asiakas käynyt aikaisemmin vastaanotolla ja kuinka usein. Aikaisemmin vastaanotolla käyneet kokivat hakeutumisen positiivisemmaksi kuin uudemmat kävijät. Vuosien varrella käyneet tiesivät, mitä käynniltä odottaa ja se näkyi vastauksissa. He kertoivat, että hakeutuminen diakoniatyöntekijän vastaanotolle tuntui hyvältä, inhimilliseltä ja asialliselta.

Mukava tänne on tulla.

Tuntui helpolta.

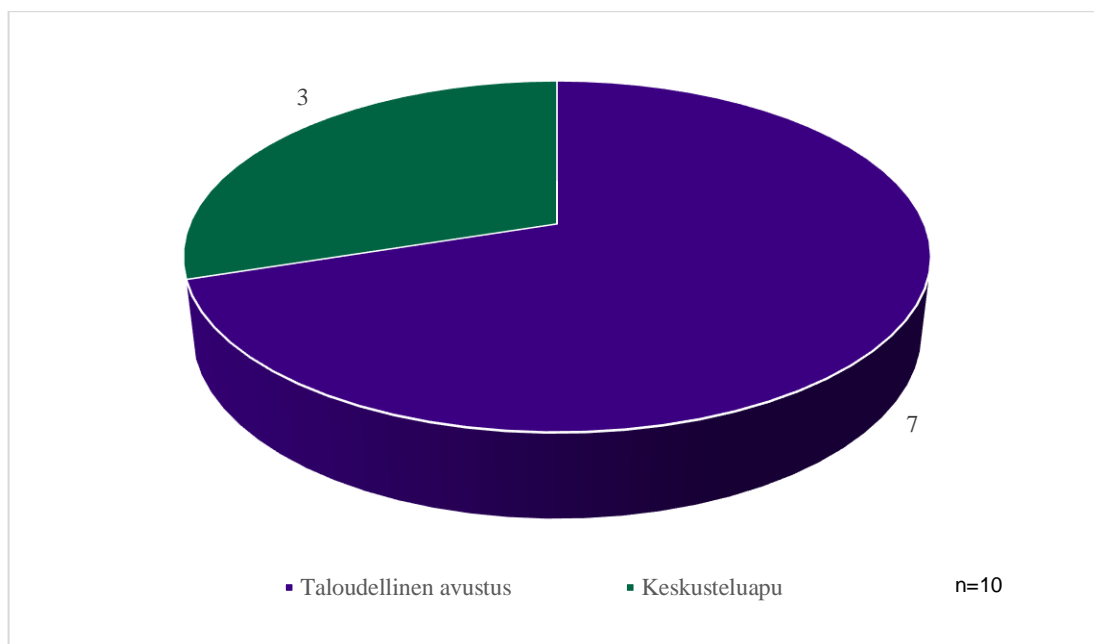
Vastaavasti asiakkaista, jotka olivat ensimmäistä tai toista kertaa vastaanotolla, tuntui epämiellyttävältä ja hävettävältä tulla vastaanotolle.

Kuule, jos mä ihan rehellinen olen et saadaan täst tutkimuksesta rehellinen, ni kyl se vähän niinku nöyryyttävältä tuntu.

Paskamaiselta.

Kysyimme myös, mitä odotuksia asiakkailla oli ennen vastaanotolle tuloa. Ensikävijät vastasivat, ettei odotuksia ole, mutta aikaisemmin vastaanotolla asioineilla oli selkeät odotukset, etenkin taloudellisen avustuksen hakemisessa. Monet olivat myös helpottuneita, että pääsivät vastaanotolle, kuten seuraavassa vastauksessa huomaamme.

Jotenki varmaa semmonen, et nyt pääsee purkaa sydäntään ja silleen ootin et pääsen keskustelemaan näistä mun ongelmista niiden oikeilla nimillä.



KUVIO 2. Vastaanotolle hakeutumisen syy.

Haastateltavista seitsemän tuli vastaanotolle taloudellisen tilanteen takia, kolme haastateltavaa oli keskusteluavun tarpeessa (Kuvio 2.). Kaikki haastateltavamme kokivat, että vastaanotolta saatu apu auttoi heitä. Yksi haastateltavista halusi lisätä avun olleen merkittävää ja toinen mainitsi vastaanoton ainakin selkiyttäneen ajatuksia.

Kysyimme haastateltavilta, olisivatko he antaneet itselleen erilaista apua. Useimmat saivat toivomaansa apua ja olivat siihen tyytyväisiä. Kaksi vastaajista olisi antanut itselleen suuremman taloudellisen avustuksen.

Ehkä tähän hätään hieman enemmän ois tarvinnu tukea, koska tili on nolllilla ja pitäis kolme viikkoa pärjätä.

6.3 Kokemus kohtaamisesta

TAULUKKO 4. Kohtaamisen ylä- ja alaluokat

Alaluokat	Yläluokat
Henkinen tukeminen Fyysinen tukeminen Hengellinen tukeminen Voimavarojen löytäminen	Kokonaisvaltainen kohtaaminen
Kiireettömyys Arvokkuus Ilmapiiiri Tasa-arvoinen kohtaaminen Kuuntelu Empatia Läsnäolo	Inhimillinen kohtaaminen
Epätasa-arvoisuus Tyytymättömyys avustuksiin Kokemus eriarvoisuudesta suhteessa toisiin asiakkaisiin Vähättely Kokemus omasta uskottavuuden puutteesta	Epätyydyttävä kohtaaminen
Hengellinen tukeminen Hengellisen tuen eri muodot Seurakuntaan kuulumisen tunne	Hengellinen kohtaaminen

Kohtaamiseen liittyvissä vastauksista muodostui yläluokat kokonaisvaltainen kohtaaminen, inhimillinen kohtaaminen, epätydyttävä kohtaaminen sekä hengellinen kohtaaminen (Taulukko 4.). **Kokonaisvaltaisen kohtaamisen** tunteeseen vaikuttivat alaluokat fyysinen, psyykkinen ja hengellinen tukeminen sekä voimavarojen löytyminen. Voimavarojen löytyminen esiintyi asiakkaiden mukaan kannustuksen, luottamuksen, kiitollisuuden, positiivisuuden, motivoinnin ja rohkaisun kautta. Asiakkaat tunsivat diakoniatyöntekijän auttavan heitä monessa eri asiassa.

Ruoka-avustuksen lisäksi sain sellasen esitteen, mis oli tietoja et mistä vois sit kysellä kans apua, jos tää ei riitä.

Inhimillinen kohtaaminen nousi monessa haastattelussa. Haastateltavat kertoivat sen näkyvän kiireettömyytenä, asiakkaan arvostuksena, turvallisena ilmapiirinä, tasa-arvoisena kohtaamisena, ystävällisyytenä, kuuntelemisena ja läsnäololla. Kiireettömyys tuli esille kaikissa vastauksissa ja haastateltavat kokivat, että diakoniatyöntekijällä oli aikaa auttaa asiakasta. Kaikilla haastateltavilla oli tunne, että diakoniatyöntekijälle oli ollut helppo puhua ja haastateltavat mainitsivat ystävällisyyden vaikuttavan asioiden esille tuomiseen. Ystävälliselle henkilölle on helpompi puhua vaikeistakin asioista. Vastauksissa tuli ilmi, että kohtaaminen on ollut inhimillistä jokaisen haastateltavan viimeisellä käynnillään.

Puhuttiin samaa kieltä saman tien.

Ystävällisiä täällä on kaikki ollu mulle.

Sain sen vaikutelman, että hän diakoniatyöntekijä yrittää ja hänellä on aikaa paneutua

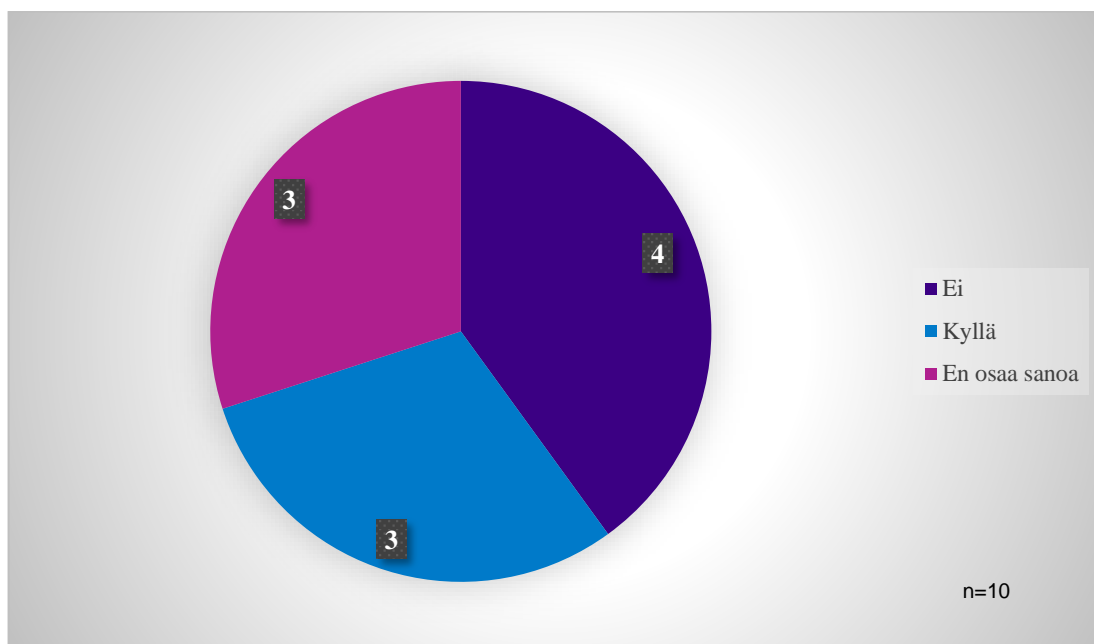
Epätyydyttävissä kohtaamisissa koettiin epätasa-arvoisuutta, tyytymättömyyttä avustuksiin, kokemusta eriarvoisuudesta suhteessa toisiin asiakkaisiin, vähättelynä sekä kokemuksena omasta uskottavuuden puutteesta. Epätasa-arvoisuus taas näkyi tunteena epäoikeudenmukaisuudesta, lokerointina, kokemuksena vääryydestä sekä huonommuuden tunteena työntekijään verrattuna. Haastatteluissa nousi tunne siitä, että työntekijä ei usko asiakkaan tarvetta avustukselle.

Keskusteluissa on vähän niinku heitetty sillast vähän niinku et epäilty et oonks mä todella niin hätää kärsimässä ja se ei tietysti tunnu kivalt, ku tietää että tilanne on se mikä se on.

Hengellinen kohtaaminen tuli esiin hengellisenä tukemisena, hengellisen tuen eri muotoina sekä seurakuntaan kuulumisen tunteena. Hengellinen tukeminen tuli esiin kannustamisena, ymmärryksenä, rukoiluna, myötäelämisenä hengellisissä asioissa sekä sielunhoidollisissa keskusteluissa. Haastateltavat kokivat hengellisen kohtaamisen eri tavoin, yksi vastaajista kuvaa myötäelämistä hengellisissä asioissa näin.

Mulle sanottiin vielä, et otan osaa suruun ennen ku lähin. Se tuntu mukavalta.

6.4 Hengellisyys



KUVIO 3. Koitko hengellisyiden vastaanotolla?

Kolme haastateltavasta koki hengellisyiden vastaanotolla, neljä ei kokenut ja kolme vastaajista ei osannut vastata kysymykseen (Kuvio 3.). Kysyimme myös, toivoisivatko haastateltavat hengellisyiden näkymistä vastaanotolla. Vastaukset olivat samanlaiset kuin hengellisyiden kokemisessa vastaanotolla.

Hengellisyiden näkymistä kuvattiin **ystävällisyytenä ja inhimillisyytenä**. Hengellisyiden kerrottiin tulevan myös ilmi **ymmärryksenä hädässä olevaa ihmistä kohtaan**. Eräs vastaajista kuvasi hengellisyiden näkymistä vastaanotolla näillä sanoilla.

Näky ja se oli kaunista

Hengellisyiden kokeneet asiakkaat kokivat sen **positiivisena ja lämpimänä**. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, ettei hengellisyys näkynyt vastaanotolla juurikaan. Yksi haastateltavista kuvaa käyntiä näin.

Kyl mä tiän, et tää kuuluu kirkon instanssiin, mut tavallinen virastokäyntihän tää on.

Neljä vastaajista eivät osanneet sanoa, näkyikö hengellisyys vastaanotolla. Eräs vastaaja kertoi miettineensä, olisiko hengelliset asiat pitänyt itse ottaa puheeksi käynneillä. Toistaiseksi hän on päätenyt siihen, että messut riittävät hengellisen elämän ylläpitämiseksi. Moni vastaaja pohti, miten hengellisyyden näkyminen määritetään.

Puhuttiin kyllä siellä rakkaudesta, et onks se nyt sitä hengellisyyttä?

Hengellisyyteen liittyvät kysymykset olivat selvästi ajatuksia herättäviä. Teema-haastattelussa pystyimme havaitsemaan haastateltavien eleistä ja ilmeistä kysymysten haastavuuden. Jokainen ihminen käsittää hengellisyyden omalla tavallaan ja haastatteluiden aikana saimme useamman kysymyksen, liittyen hengellisyyden määrittelyyn. Annoimme haastateltavien itse määrittellä hengellisyyden, sillä halusimme selvittää heidän kokemuksiaan tilanteesta.

Pyysimme haastateltavia kertomaan, näkyikö diakoniavastaanotossa eroja muiden virastojen vastaanottoihin, esimerkiksi Kelaan. Haastateltavat kertoivat, että diakoniatyön vastaanotolla näkyivät lämpö, kiireettömyys ja inhimillinen kohtaminen, kun taas sosiaalitoimesta esille tulivat kasvottomuus ja kiire. Yksi vastaajista kertoi, että yhteistyön onnistuminen riippuu työntekijästä. Toinen taas mainitsi, ettei käynti eronnut paljoakaan muista virastokäynneistä. Vastaajat kokivat, että diakoniatyöstä saa heti apua, mutta muualla joutuu odottamaan tapaamista kauemmin.

Koitin hakea apua muualtakin, mut pitää sanoa, että paras apu tuli kirkosta, kirkon diakonialta.

Kuule yöllä ja päivällä oli eroo, sanon ihan näin. Täällä oli inhimillistä ja sitten virastossa oli hyvin kylmää ja joustamatonta.

Haastateltavat toivat myös esille ihmetyksen siitä mistä erot johtuvat. Vastaajat arvelivat hengellisyyden ja Jumalan rakkauden vaikuttavan vastaanoton luonteeseen. Myös ne haastateltavat, jotka eivät kokeneet hengellisyyttä vastaanotolla, pohtivat tässä kohdassa uudestaan kysymystä ja sitä, näkyikö hengellisyys esimerkiksi välittämisenä ja huolenpitona.

6.5 Kehittämistarpeet

Neljä vastaajista oli sitä mieltä, että vastaanottotila oli toimiva kyseiseen tarkoitukseen. Kuudella vastaajista oli kehittämideoita koskien vastaanottotilan viihtyvyyttä. Kaksi mainitsi vastaanottotilan virastomaisuuden ja toivoi tilan olevan viihtyisämpi. Kolme toivoi vastaanottotilaan viherkasveja ja kaksi sohvia. Alla haastateltavien esimerkkejä tilan **viihtyvyyden lisäämiseksi**.

Ehkä jotain ylimäärästä tavaraa voisi viedä pois, ni sit vois olla viihtyisämpi. Joku värikäs verho tai kukka pöydällä vois toimia.

Vois sanoa et kahvia ja pullaa eteiseen tai jotain vaikka vesiautomaatti vois olla hyvä.

Muutamalta haastateltavalta tuli idea **ajanvarauksen siirtämisestä nettiin**. Yksi asiakas toivoi, että saisi diakoniatyöntekijältä viestiä asioiden mennessä eteenpäin:

Ettei tulis sellanen olo, et mut on kokonaan unohdettu.

Eräs haastateltavista ehdotti, että työntekijät aloittaisivat **etsivän työn**, jotta saataisiin apua niille, ketä sitä eniten tarvitsee. Hän kertoi, että diakoniasta saatava apu on tällä hetkellä vain niille, jotka siitä ovat jostain kuulleet. Hän kannattaa esimerkiksi mainoksia seurakunnan alueen kauppojen ilmoitustauluihin.

Moni haastateltavista, jotka olivat käyneet useamman kerran vastaanotolla, kokivat **taloudellisen avustuksen saamisen riippuvan diakoniatyöntekijästä**. Eräs vastaajista kertoi myös valitsevansa vastaanottokäynnin työntekijän mukaan.

Kyl se vaan vaikuttaa, et jotku on tiukempia. Jos on joku semmonen joka ei niin helposti anna (taloudellista avustusta), niin sit kannattaa mennä seuraavalla viikolla mieluummin.

Tasavertaisuuden lisäksi yksi haastateltavista toi esille toiveen, voisiko diakoniatyöntekijältä saada **halauksen** vastaanoton päätteeksi ja toinen pohti, voisiko työntekijä olla **ymmärtäväisempi** avun tarvitsijoita kohtaan. Muita konkreettisia ehdotuksia diakoniatyöntekijän käyttäytymiseen ei tullut esille.

Kysyimme lopuksi, tulisiko haastateltaville mieleen muita kehitettäviä asioita diakoniatyöstä. Tässä kohdassa muutama vastaaja toi esiin, että **vastaanottoajat saisivat olla pidempiä**, jotta ehtisi puhua kaikista mieltä painavista asioista. Toinen vastaaja taas kertoi, että sihteeri puhui hänelle **epämiellyttävästi**, kun hän varasi aikaa. Muutama haastateltava toi esiin samankaltaisen vastauksen siitä, miten seurakunnan työntekijät ovat kohdelleet seurakuntalaisia.

Mun mielestä yhteishenkeä pitää kehittää. Tervehtiminen uupuu työntekijöiltä seurakuntalaisille.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää diakoniavastaanoton asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kokemuksia. Saimme kerättyä riittävän aineiston, josta pystyimme tekemään johtopäätöksiä. Aloitamme luvun esittelemällä tutkimuksemme johtopäätökset ja pohdinnan. Kun olemme tehneet tutkimusta, olemme kiinnittäneet erityistä huomiota tutkimuksen eettisyyteen ja siitä kerromme lisää myöhemmin. Prosessin aikana olemme kasvaneet ammatillisesti sairaanhoitaja-diakonisoiksi, josta kerromme luvun lopussa.

7.1 Johtopäätökset

Teoreettisessa viitekehyksessä toimme esille, että keskeisimpiä aiheita diakoniavastaanotolla ovat taloudellinen ahdinko sekä elämänkriisit (Helin ym. 2010, 56; Liljeström 2011, 32). Tuloksistamme voi lukea, että tämä pitää paikkaansa myös tutkimuksessamme. Nämä kaksi aihetta olivat tutkittaviemme kertomat syyt diakonian asiakkaaksi hakeutumiselle. Monella vastaajalla oli meneillään molemmat samanaikaisesti, kriisi sekä taloudellisesti vaikea tilanne. Diakoniaan hakeudutaan, kun on erilaisia ongelmia, sillä apua saa useampaan asiaan kerralla. Ihmistä autetaan kokonaisvaltaisesti, mahdollisen taloudellisen auttamisen lisäksi diakoniatyöntekijältä saa keskusteluapua. Muiden virastojen vastaanotoilla usein apua vain yhteen asiaan kerrallaan.

Paavalin seurakunnan diakoniatyön asiakkaat kokivat ainakin ensimmäisillä keroilla avun hakemisen häpeällisenä. Diakoniatyöntekijät ovat vastaanotoillaan saaneet luotua tunteen, että avun hakemista ei pidä hävetä. Haastateltavamme olivat hakeneet apua eniten taloudelliseen tilanteeseen, vain muutama haastateltava kertoi tulleen hakemaan keskusteluapua. Haastatteluissa tuli kuitenkin ilmi, että diakonian asiakkaat ovat usein yksinäisiä ja vailla kuuntelijaa. Havaitsimme haastatteluissa asiakkaiden tarpeen keskustella mieltä painavista asioista, vaikka he olivat juuri tulleet vastaanotolta. Haastateltavat myös toivat ilmi,

ettei vastaanotolla ole tarpeeksi aikaa keskustella ja moni kuvaili käyntiä virastomaiseksi käynniksi. Toteamme siis tutkimuksemme perusteella, että diakoniavastaanotoilla tulisi pyrkiä keskustelemaan asiakkaan kanssa enemmän.

Paavalin diakoniavastaanotolla asiakkaan kohtaaminen koettiin pääasiassa positiivisena. Haastateltavat kokivat, että heidät kohdataan kokonaisvaltaisesti, inhimillisesti sekä hengellisesti. Diakoniatyöntekijät saivat kiitosta muun muassa ihmisläheisestä ja kiireettömästä kohtamisesta. Asiakkailla oli kokemuksia myös epätydyttävästä kohtamisesta, mutta niihin liittyviä konkreettisia kehitysideoita ei juurikaan tullut. Tutkimuksemme osoittaa kohtaamisen tärkeyden diakoniavastaanotolla. Tämä tulos tukee teoreettisessa viitekehyksessä mainittua kohtaamisen tärkeyttä vuorovaikutussuhteessa.

Tutkimuksemme osoittaa, että diakoniatyö on hyvin tärkeää ja merkityksellistä Paavalin seurakunnassa. Seurakunnan alueella asuvat ovat saaneet suuren avun diakoniasta hädän hetkellä ja ilman diakoniatyötä kirkko ei pystyisi toteuttamaan Jeesuksen opetusta kristillisestä rakkaudesta. Kun kirkon taloudellinen tilanne on huono, tutkimuksen perusteella emme vähentäisi rahoitusta diakonian kentältä. Taloudellisesti epävakaaassa yhteiskunnassa lisäisimme diakoniatyöhön resursseja mahdollisuuksien mukaan, sillä apua tarvitsevia on paljon. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että diakoniatyö ei saavuta kaikkia avuntarvitsijoita.

Kysyimme haastateltavilta, kokivatko he hengellisyyden vastaanotolla. Tuloksia (Kuvio 3.) ei voi lukea yksiselitteisesti, sillä hengellisyys tarkoittaa jokaiselle eri asiaa. Toinen kokee, että hengellisyys on vain rukous tai siunaus, kun taas toinen vastaaja kokee hengellisyyden olevan läsnä koko kirkkorakennuksessa. Kaikki taloudellista apua hakevat henkilöt olivat asioineet sosiaalitoimessa ja kuvailivat diakoniavastaanoton olevan lämpimämpää ja ihmisläheisempää. Osa vastaajista kertoi hengellisyyden näkyvän kohtamisessa, sillä kohtaamisen luonne oli erilaista kuin muualla. Monelle vastaajalle diakonia oli myös viimeinen keino saada apua haastavaan tilanteeseen. Aikaisemmat kokemukset muiden paikkojen kiireestä ja epäkohteliaisuudesta saattoivat nostaa diakoniatyöntekijän arvostusta, sillä heidän kiireettömyytensä ja kohtamisensa tuntui ylellisyydeltä aikaisempiin kokemuksiin verrattuna.

Vastaanottotilan viihtyvyys vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin ja auttaa ihmistä voimaan paremmin ympäristössään. Tilan viihtyvyyteen voi vaikuttaa sisustuksellisilla elementeillä, kuten väreillä ja viherkasveilla. Myös huonekalujen valinnalla, melun ja valon määrällä sekä esteettömyydellä on selkeät vaikutukset ihmisen hyvinvointiin. (Timonen & Timonen 2018.) Tutkimuksessa kävi ilmi, että suurimmalla osalla haastateltavista oli kehitysideoita vastaanottotilan viihtyvyyteen. Ihmisen hyvinvoinnilla ja tilan viihtyvyydellä on selkeä yhteys toisiinsa, joten seurakunnassa voitaisiin panostaa vastaanottotilan sisustukseen ja sen vaikutukseen, siihen, millaisen vaikutuksen vastaanotto-tila antaa asiakkaalle.

Oksitosiini on hormoni, jota erittyy kosketuksen yhteydessä ja sillä on todettu olevan merkittäviä vaikutuksia terveydelle ja kasvulle. Oksitosiinin erittyessä verenpaine ja sydämensyke laskee. Ihminen rauhoittuu kosketuksesta. (Moberg 2007, 79–114.) Tutkimusten mukaan koskettaminen ja halaus on erittäin merkityksellistä ihmisille. Kosketuksen avulla voi ilmaista esimerkiksi rakkautta, välittämistä sekä hyväksyntää. Luottamus kasvaa koskettaessa, jos kosketus on molemmille osapuolille hyväksyttävää. (Koponen 2009, 84–87.) Haastatteluissa tuli esille myös toive halauksesta tapaamisen päätteeksi. Haastateltava kertoi halauksen tarkoittavan hänelle luottamusta ja hyväksyntää. Hän ei ollut kuitenkaan kehdannut pyytää halausta diakoniatyöntekijältä, mutta ajattelee sen olevan hyvä lopetus vastaanotolle.

Tutkimuksessa ilmi tulleita kehitettäviä asioita ovat tunne epätasa-arvoisesta asemasta asiakkaiden välillä sekä kokemus siitä, että yhteinen linjaus puuttuu taloudellisessa avustamisessa. Haastateltavien mielestä taloudellinen avustaminen ja sen määrä riippuu työntekijästä. Tämä kehitysidea tuli useaan otteeseen esille haastatteluja tehdessä. Muita esille tulleita kehitysideoita ovat etsivän työn aloittaminen ja diakoniatyön mainostaminen, jolloin apua saataisiin niille, jotka sitä eniten tarvitsevat. Ehdotuksina tuli myös mahdollisuus ajanvarauksen tekemisestä netissä ja vastaanottoaikojen pidentäminen, jotta ehtisi puhua kaikista mieltä painavista asioista.

7.2 Pohdinta

Tutkimuksessa paljastunut asiakkaiden kokemus yhteisen linjauksen puuttumisesta taloudellisessa avustuksessa on huomioitava jatkossa. Tämän asian kehittäminen vaatii diakoniatiimiltä yhteistä keskustelua, linjausta ja mahdollisesti koulutusta. Ihminen on haavoittuvainen ja herkillä hakiessaan diakoniasta apua. Tästä syystä vastaanoton on oltava rakkaudentäyteinen ja kohtaamisen on oltava inhimillistä. Diakoniatyöntekijällä on suuri vastuu siitä, kuka saa taloudellista avustusta ja minkä verran.

Diakoniatyö ei ole vain taloudellisen tuen jakamista, vaan siinä on mukana paljon muutakin. Diakonian asiakkaat ovat monesti huono-osaisia ja yhteiskunnassamme syrjittyjä. Diakoniatyöhön hakeudutaan usein silloin, kun elämässä on kriisi ja diakoniatyöntekijällä on mahdollisuus auttaa asiakasta niin fyysisesti kuin psyykkisestikin. Fyysinen auttaminen toteutuu ja asiakas saa usein vastaanotolta hakemansa avun. Näitä ihmisiä olisi autettava myös kauaskantoisesti, eikä vain antaa apua, jolla pärjää ensi viikkoon. Sielunhoidon tarjoaminen ja keskustelu ovat tärkeitä osia diakoniavastaanotolla. On otettava huomioon, että diakoniavastaanotto saattaa olla asiakkaan ainut ihmiskontakti moneen kuukauteen. Siksi on edelleen painotettava sitä, että diakoniatyö on ihmislähtöistä ja yksilöllistä, eikä siitä koskaan saa tulla ”liukuhihnatyötä”.

Jumala rakastaa jokaista ihmistä tilanteista riippumatta ja niin kuuluisi tehdä myös meidän ihmisten. Meidän kuuluu rakastaa toisiamme ja pitää toisistamme huolta kristillisten opetusten mukaan. Paavalin seurakunta tekee loistavaa työtä diakoniatyön muodossa ja moni, joka ei ole saanut tarvitsemaansa apua, saa sitä Paavalin seurakunnan diakoniatyöstä. Apua tarjotaan eri muodoissa, asiakkaille etsitään yksilöllisesti paras mahdollinen apu. Seurakunnasta eroaminen on ollut eräänlainen trendi viime vuosina ja seurakunnan jäsenmäärä vähenee vuosi vuodelta. Ihmiset haluavat jotain konkreettista takaisin kirkollisverosta. Diakoniatyötä pitäisi ehdottomasti mainostaa enemmän kertomalla diakoniatyöntekijöiden työstä ja siitä, kuinka moni saa avun kirkolta hädän hetkellä. Jos ihmiset ymmärtäisivät työn arvokkuuden, he eivät välttämättä ajattelisi kirkollisveron takaisin saantia niin itsekeskeisesti.

Tutkimuksen tulosten pohjalta syntyi mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita liittyen diakonian vastaanottoimintaan. Olisi tarpeellista selvittää asiakkaiden kokemuksia hengellisyydestä ja työntekijöiden tavoista toteuttaa hengellisyyttä vastaanottotilanteessa. Millä tavalla hengellisyyden kokeminen eroaa asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Hengellisyyden käyttämistä vastaanotolla auttamisvälineenä voisi kartoittaa ja kehittää, jolloin työntekijä voisi vastata asiakkaan hengellisyyden tarpeeseen mahdollisimman hyvin. Jatkotutkimusaiheena voisi olla myös taloudellisen avustamisen opas, joka tukisi yhteistä linjausta taloudelliseen avustamiseen ja olisi työntekijän tukena avustuksia päätettäessä. Sairaanhoidaja-diakonissan asiantuntijuuden pohjalta tarpeellista olisi tutkia asiakkaiden auttamisen mahdollisuuksia vastaanottotilanteessa terveyden edistämisen näkökulmasta.

7.3 Tutkimuksen eettisyys

Lähtökohta laadulliseen tutkimukseen on se, että tutkija toimii tutkimuksensa tutkimusvälineenä. Luotettavuus siis perustuu tutkijaan itseensä ja koko tutkimusprosessin luotettavuutta on arvioitava. (Eskola & Suoranta 2005, 211.) Virheiden syntymistä tulee välttää tutkimuksen teossa, minkä takia työn luotettavuutta arvioidaan kaiken aikaa prosessin aikana. Luotettavuutta pystytään parantamaan selkeällä selostuksella laadullisen tutkimuksen toteuttamisvaiheista. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.) Perehdyimme tutkittavaan aiheeseen ja tutkimustapaan kattavasti ennen haastattelujen tekoa. Tutkijoina olemme parhaamme mukaan noudattaneet huolellisuutta, tarkkuutta, rehellisyyttä ja kriittisyyttä koko tutkimusprosessin ajan. Olemme kirjoittaneet tutkimukseemme kattavan selostuksen kaikista tutkimuksen toteuttamisvaiheista.

Tutkimuksessa tulee noudattaa tieteellisiä käytäntöjä, jolloin tutkimuksesta tulee eettisesti hyvä (Hirsjärvi ym. 2009, 23). Kun tutkimus on noudattanut tieteellisiä käytäntöjä, se voi olla luotettava ja uskottava tutkimus. Tutkimuksen teossa noudatetaan yhteisiä pelisääntöjä ja laatu järjestelmää. Tutkimustyön teko vaatii tutkijalta rehellisyyttä, tarkkuutta ja huolellisuutta tulosten tallentamisessa sekä ar-

vioinnissa. Tutkimusluvut tulee olla kunnossa ennen työhön ryhtymistä, tutkimukseen tulee soveltaa eettisesti kestäviä käytäntöjä sekä tietoaineistoa käsitellä vaatimusten edellyttämällä tavalla. Muiden tutkijoiden töitä tulee myös kunnioittaa ja viittaaminen tutkimuksiin tulee asianmukaisella tavalla. (TENK 2012, 6.) Haimme tutkimuslupaa seurakunnalta ennen haastattelujen alkua. Haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista ja luottamuksellista. Haastattelijoiden henkilöisyyttä ei tiedä muut kuin tutkijat. Litteroinnin yhteydessä haastatteluiden aineistot anonymisoitiin.

Haastattelua käytettäessä aineistonkeruumenetelmänä on huomioitava vuorovaikutus tutkijan ja haastattelijan välillä (Ruusuvuori & Tiittula 2017). Osallistuminen haastatteluihin oli vapaaehtoista ja olimme kertoneet haastateltaville haastattelun aiheista jo ennen haastatteluun suostumista. Kysymyksemme olivat avoimia ja antoivat haastateltaville mahdollisuuden tarkastella vastaanottoa omista lähtökohdistaan. Tulevina diakoniatyöntekijöinä ja senhetkisinä harjoittelijoina meidät otettiin hyvin vastaan ja haastateltavamme kertoivat meille avoimesti omia kokemuksiaan diakoniavastaanotosta. Muutama haastateltava mainitsikin meille olevansa iloinen, että saa olla tällaisessa kehityksessä mukana.

Tutkimusta tehdessä on tärkeää keskittyä työn eettisyyteen, jolloin tutkijoina meidän tulee olla tietoisia tutkimuksemme tavoitteista ja menetelmistä. Tutkimuksessa on vältettävä kaikenlaista epärehellisyyttä ja plagiointi on vastoin hyvää tutkimusetiikkaa. Kun analysoi tutkimuksen vastauksia, tulee ottaa huomioon, etteivät omat mielipiteet tai näkökannat vaikuta tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 147–150.) Suoritimme Paavalin seurakunnassa diakoniatyön yhdeksänviikkoi- sen harjoittelun, jonka vuoksi seurakunnan toimintatavat ja käytännön kokemus oli tuttua tutkittavasta aiheesta. Samaan aiheeseen liittyvät tutkimukset antavat samankaltaisia tuloksia, kuin meidänkin tutkimuksemme, joka todentaa sen, että tuotettu tieto on totuudenmukaista.

7.4 Ammatillinen kasvu

Kun teimme tutkimusta Paavalin seurakunnassa, saimme huomata, että diakonia on monelle viimeinen keino hakea apua. Asiakas on usein vastaanotolle tullessaan hyvin väsynyt tilanteeseensa, eikä itse ole kykeneväinen enää tekemään asioita auttaakseen itseään eteenpäin. Diakonian asiakkaalla on usein paljon ongelmia elämän eri osa-alueilla sekä köyhyyden ja sairauden yhteys näkyi monissa diakonian asiakkaissa. Mielenterveys- ja päihdeasiakkaita on paljon diakonian piirissä ja koimme, että koulutuksemme on antanut meille hyvät valmiudet toimia erilaisten ihmisten kanssa.

Opimme prosessin aikana, miten erilaisista lähtökohdista asiakkaat tulevat ja miten yksilöllisiä vastaanotot ovat. Ihmiset hakevat erilaista apua erilaisiin tilanteisiin. Diakoniatyöntekijän pitää olla avoin kaikelle ja valmiina vastaanottamaan kaikki haastavatkin tilanteet. Asiakasta pitää osata lukea, sillä kun asiakas tulee hakemaan ruoka-avustusta, voi yhtä tärkeää olla silloin myös keskusteluavun saaminen. Olemme saaneet kohdata ihmisiä erilaisista taustoista ja elämäntilanteista.

Tätä tutkimusta tehdessämme olemme oppineet, miten suuri vaikutus on asiakkaan kohtaamisella. Yksikin itselle pieneltä tuntuva ilme, ele tai katse voi olla merkittävä asia asiakkaalle, se voi olla asiakkaalle kokemus esimerkiksi hyväksymisestä tai syrjimisestä. Tulevina sairaanhoitaja-diakonisoina osaamme yhdistää osaamisessamme hoitotyön ja diakoniatyön. Meille erityisen tärkeää on asiakkaiden kokonaisvaltainen hoitaminen ja huomioiminen. Pyrimme kohtaamaan ihmisen aina ihmisenä, oli asiakkaan elämäntilanne millainen tahansa. Tutkimusta tehdessämme havaitsimme, kuinka tärkeää on, että diakonian kentällä työskentelee sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneita diakoniatyöntekijöitä. Molemmilla on tietämys omasta alastaan ja niitä hyödyntämällä on mahdollista auttaa diakonian asiakkaita laaja-alaisesti.

Kun pohdimme ammatillista kasvuamme tulevana ammattilaisia, on hyvä verrata osaamistamme sairaanhoitaja (AMK), diakoninen hoitotyö -koulutuksesta valmistuneen osaamisvaatimukseen. Sairaanhoitajan osaamiseen kuuluu muun muassa hoitotyön eettisyys ja ammatillisuus, asiakaslähtöisyys, näyttöön perustuva toiminta ja päätöksenteko, toimintakyvyn ja terveyden edistäminen, sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön osaaminen, turvallisuus ja laatu. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.) Diakoniatyöntekijän osaamiseen kuuluu hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen ja kirkon organisaation tunteminen. Diakonissan tulee kunnioittaa yksilön ihmisarvoa perustuen kristilliseen lähimmäisen rakkauteen ja ihmiskäsitykseen. Työssä tulee tunnistaa ryhmien ja yksilöiden elämäntilanteet sekä toimia heidän elinolosuhteidensa parantamiseksi. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.) Koulutuksen sekä tämän tutkimuksen aikana olemme kasvaneet sairaanhoitajan ja diakonisen hoitotyön koulutuksesta valmistuneen vaatimukseen. Tätä opinnäytetyötä tehdessämme olemme oppineet diakoniasta, diakonisesta hoitotyöstä ja diakoniatyön käytännöistä. Olemme saaneet kohdata paljon ihmisiä, mikä on kasvattanut meitä tulevana ammattilaisina ja olemme saaneet oppia kohtaamisen tärkeyden hoitotyössä.

LÄHTEET

- Aineistonhallinnan käsikirja i.a. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto.
Tutkittavien informointi. Viitattu 6.12.2018 <https://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/tutkittavien-informointi.html>
- Anaebere, A. & DeLilly, C. 2012. Faith Community Nursing: Supporting mental health during life transitions. *Issues in mental health*. Viitattu 6.12.2018. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3710745/pdf/nihms482059.pdf>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a. Sairaanhoidaja (AMK), diakoninen hoitotyö - koulutuksesta valmistuneen osaamisvaatimukset eli kompetenssit. Viitattu 25.11.2018. <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijanpolku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sairaanhoidaja-amk-diakoninen-hoitotyö/>
- Diakoniatyöntekijöiden Liitto 2016. Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet. Viitattu 26.8.2018. https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Gothóni, R. & Jantunen, E. 2010. Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 25. Julkaisija: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.12.2018. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/140757/A_25_ISBN_9789524930895.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hakala, P. 2002. Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa R. Helosvuori, E. Koskenvesa, P. Niemelä & J. Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Helin, M., Hiilamo, H. & Jokela, U. 2010. Diakoniatyö: asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.
- Helsingin seurakuntayhtymä 2017. Jäsentietojen vuositilasto 2017. Viitattu 20.9.2018. https://www.helsinginseurakunnat.fi/material/attachments/9nyxbsVRH/vuositilasto_2017.pdf

- Helsingin seurakuntayhtymä 2018. Paavalin kirkko. Paavalin seurakunta. Viitattu 25.11.2018. <https://www.helsinginseurakunnat.fi/paavalinkirkko/artikkelit/dkfbqfvwt>
- Henkilötietolaki 1999/523. Viitattu 23.10.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>
- Henttonen, K. 2018. Hyvä, paha diakonia. Teoksessa M. Malkavaara (toim.) Pohdintaa oikeasta, väärästä ja diakoniasta. Tampere: Juvenes Print Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., P. Remes & P. Sajavaara 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Isomäki, P. 2018. Diakoniabarometrin 2018 tausta ja toteutus. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi & V. Wallenius (toim.) Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot. Viitattu 23.11.2018. [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/\\$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf)
- Juntunen, E. & Saarela, T. 2009. Seurakuntadiakonian perustehtävä ja terveyden kysymykset. Teoksessa K. Kinnunen (toim.) Sairas köyhyys. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Kettunen, P. 2001. Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kinnunen, K. 2009. Sairas Köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Kirkkohallitus 2009. Sakasti. Terveiden edistäminen diakoniatyössä. Viitattu 1.12.2018. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/D2D2572B6305965EC2257841003D2DE1/\\$FILE/Terveiden%20edist%E4minen%20diakoniaty%E4ss%E4.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/D2D2572B6305965EC2257841003D2DE1/$FILE/Terveiden%20edist%E4minen%20diakoniaty%E4ss%E4.pdf)

- Kirkkohallitus 2015. Diakonian tilastoanalyysi 2015. Viitattu 3.11.2018.
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/E64CAA2B17A67F51C225770A00396219/\\$FILE/Diakonia%20tilastoanalyysi%20%202015.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/E64CAA2B17A67F51C225770A00396219/$FILE/Diakonia%20tilastoanalyysi%20%202015.pdf)
- Kirkkohallitus i.a.a Suomen evankelis luterilainen kirkko. Reformaatio.
<https://evl.fi/sanasto/-/glossary/word/Reformaatio>
- Kirkkohallitus i.a.b. Mitä on diakonia? 13.8.2018: Sakasti: <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content43EA4D>
- Kirkkojärjestys 1991/1055. Viitattu 22.10.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- Kirkkolaki 1993/1054. Viitattu 24.8.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>
- Koponen, J. 2009. Kosketuksen merkitys. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Viitattu 21.1.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/23026/URN:NBN:fi:ju-201003101311.pdf?sequence=1>
- Koskenvesa, E. 2002. Diakonia kirkon elämässä ja toiminnassa. Teoksessa R. Helosvuori, E. Koskenvesa, P. Niemelä & J. Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Koski, A. & Kostiainen, A. 2011. Diakonia ihmistä varten. Helsingin evankelis-luterilaisten seurakuntien diakonian kehittämishanke 2010-2011. Viitattu 10.8.2018. https://www.helsinginseurakunnat.fi/material/attachments/yhteinenseurakunta-tyo/63PNVoX26/diakonia_ihmista_varten.pdf
- Kotisalo, H. ja Rättyä, L. Diakonissat terveyden edistäjinä. Raportti tutkimus- ja kehittämishankkeesta Terve sielu terveessä ruumiissa – diakonissat terveyden edistämisen toimijoina. Viitattu 25.10.2018
http://dts.fi/files/2013/09/B_58_9789524932196-1.pdf
- Kuusimäki, K. 2012. Diakonian käsite ja tehtävä. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska. (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Helsinki: Kirjapaja.
- Kylmälahti, V. 2011. Diakonian taloudellinen avustaminen. Teoksessa A. Koski & A. Kostiainen. Diakonia ihmistä varten. Helsingin evankelis-luterilaisten seurakuntien diakonian kehittämishanke 2010-2011. Viitattu

- 17.10.2018. https://www.helsinginseurakunnat.fi/material/attachments/yhteinenseurakunta-tyo/63PNVoX26/diakonia_ihmista_varten.pdf
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Viitattu 10.11.2018
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Viitattu 2.8.2018.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Lappalainen, K. 2002. Ammatillinen vastuu. Teoksessa R. Helosvuori, E. Koskenvesa, P. Niemelä, & J. Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Lastensuojelulaki 2007/417. Viitattu 15.9.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lehmusmies, J. 2018. Diakoniatyön haasteet muuttuvassa Suomessa. P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi & V. Wallenius (toim.) Diakoniarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot. Viitattu 23.11.2018. [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/\\$FILE/KKH_Diakoniarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/$FILE/KKH_Diakoniarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf)
- Liljeström, E. 2011. Diakonian vastaanotto. Teoksessa A. Koski & A. Kostiainen. Diakonia ihmistä varten. Helsingin evankelis-luterilaisten seurakuntien diakonian kehittämishanke 2010-2011. Viitattu 20.9.2018.
https://www.helsinginseurakunnat.fi/material/attachments/yhteinenseurakunta-tyo/63PNVoX26/diakonia_ihmista_varten.pdf
- Lumme-Sandt, K. 2017. Vanhojen ihmisten haastattelut. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Luomanen, J. & Nikander, P. 2017. Haavoittuvat haastateltavat. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Malkavaara, M. 2015. Diakonia ja diakoninvirka. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon julkaisuja 2015: 26. Helsinki: kirkkohallitus. Viitattu

- 15.10.2018. [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/\\$FILE/255445_KH_Diakonia_ja_diakonivirka.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/$FILE/255445_KH_Diakonia_ja_diakonivirka.pdf)
- Mattila, K. 2007. Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisöissä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Moberg, K. 2007. Rauhoittava kosketus. Oksitosiinin parantava vaikutus kehossa. Helsinki: Edita.
- Niemelä, P. 2002. Diakonia ja ihmiskäsitys. Teoksessa R. Helosvuori, E. Koskenvesa, P. Niemelä & J. Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Nordstokke, K. 2009. Diakoniens teologi. Teoksessa: P. Kummel-Myrskog, B. Sarelin & S. Ekstrand. Där nöden är störst. Helsingfors: Publicationer utgivna av Evangelisk-luterska kyrkan i Finland.
- Paaskoski, J. 2017. Ihmisen arvo. Helsingin diakonissalaitos 150 vuotta. Porvoo: Bookwell Oy.
- Paavalin seurakunta 2017. Toimintakertomus 2017.
- Paavalin seurakunta 2018. Diakonia TTS 2018
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Pieksämäki: Kirjapaja.
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2009. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. 2.painos. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa J. Ruusu-vuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Rättyä, L. 2012. Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska. (toim.) Kanta-kaa toistenne kuormia. Helsinki: Kirjapaja.
- Rättyä, L. 2010. Diakoniatyöntekijöiden kuvauksia työstään ja siinä jaksamisestaan. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

- Salojärvi, P. 2018. Diakonian arki. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi & V. Wallenius (toim.) Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot. Viitattu 23.11.2018. [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/\\$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf)
- Soerens, A. 2012. Spiritual care by primary health care providers. Teoksessa Moberg, D. (toim.) Aging and spirituality. New York: Routledge.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2017a. Jäsentilastot. Kirkkoon kuuluvuus 2017. Viitattu 27.9.2018. <https://www.kirkontilastot.fi/viz?id=58>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2017b. Seurakuntien toimintatilasto 2017, aluevertailu Viitattu 20.10.2018. <https://www.kirkontilastot.fi/viz?id=36>
- TENK 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Viitattu 3.12.2018. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Timonen, T. & Timonen, K. 2017. Ympäristön vaikutus ihmisen hyvinvointiin. Viitattu 10.12.2018 <https://weaducate.wordpress.com/2017/04/19/ympariston-vaikutus-ihmisen-hyvinvointiin/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Veijola, T. 2002. Diakonian juuret Raamatussa. Teoksessa R. Helosvuori, E. Koskenvesa, P. Niemelä & J. Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.

LIITTEET

LIITE 1. Teemahaastattelurunko

TEEMAHAASTETTELURUNKO

Perustiedot

Minkä ikäinen olet?

Mikä on siviilisäätyysi?

Mikä on työtilanteesi/elämäntilanteesi?

Kuulutko seurakuntaan? Mihin?

Vastaanotolle hakeutuminen

Mistä sait tietää diakoniavastaanotosta?

Mitä kautta otit yhteyttä diakoniatyöntekijään?

Miltä sinusta tuntui hakeutua diakoniatyöntekijän vastaanotolle?

Mitä odotuksia sinulla oli ennen vastaanottoa?

Mikä sai sinut hakemaan apua diakoniasta?

Vastaanottotilanne

Minkälaista apua sait vastaanotolta?

Koitko tämän avun auttavan sinua kyseisessä tilanteessa?

Saitko vastaanotolta toivomaasi apua? Olisitko itse antanut itsellesi erilaista apua?

Oliko diakoniatyöntekijällä tarpeeksi aikaa auttaa sinua?

Miten koit työntekijän kohtaavan sinut? Oliko helppoa kertoa asioistasi vastaanotolla?

Näkyikö hengellisyys käynnilläsi? Olisitko toivonut sitä?

Näkyikö diakoniavastaanotossa eroja muihin virastojen vastaanottoihin esim Kelassa.

Diakoniavastaanoton kehittäminen

Miten voisimme kehittää vastaanotto toimintaa?

Oliko diakoniatyöntekijän kohtaamisessa jotain kehitettävää?

Onko vastaanottotilassa jotain kehitettävää? Voisiko tilasta saada jotenkin viihtyisämmän?

Voisiko ajanvarausjärjestelmää kehittää jotenkin?

LIITE 2. Tutkimuslupa

Arvoisa kirkkoherra,

Aloitamme diakoniaharjoittelun Paavalin seurakunnassa 19.3.2018. Harjoittelun aikana teemme tyytyväisyyskyselyn diakoniatyön vastaanotolla käynneille. Opiskelemme Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulussa sairaanhoitajadiakonissa tutkintoa ja tämä tyytyväisyyskysely toimii meidän opinnäytetyönä. Opinnäytetyön tarkoitus on kerätä diakonian asiakkaiden kokemuksia vastaanotolla käymisestä, jotta asiakastyötä voitaisiin kehittää. Saimme pyynnön tehdä tyytyväisyyskysely Paavalin seurakunnan johtavalta diakoniatyöntekijältä Birgitta Huhtaluhdalta.

Haastateltavat valitaan satunnaisesti Paavalin seurakunnan diakoniavastaanotolla käyneistä. Pyrimme haastattelemaan viidestä kymmeneen asiakasta teemahaastattelun avulla. Jos asiakkaalle sopii, nauhoitamme ja litteroimme haastattelut. Asiakkaan kieltäytyessä nauhoituksesta, teemme muistiinpanoja keskustelusta. Haastattelut tehdään anonymisti sekä pyrimme kohtaamaan jokaisen asiakkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti. Haastattelujen kesto on vaihtelee 15-45 minuutin välillä, riippuen asiakkaan vastausten pituudesta. Haastattelut suoritamme harjoittelun aikana keväällä 2018 ja lopullinen opinnäytetyö valmistumisajankohta on vuoden 2018 loppuun mennessä. Opinnäytetyön valmistuessa toimitamme sen teidän seurakuntaanne.

Pyydämme lupaa saada haastatella noin kymmentä seurakuntanne diakoniatyön asiakasta. Vastaamme mielellämme lisäkysymyksiin haastatteluihin liittyen.

Helsingissä 6.3.2018,

Aurora Sankari

Nico Wigren

Sairaanhoitaja-diakonissa opiskelijat

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki

aurora.sankari@student.diak.fi

nico.wigren@student.diak.fi

Annan luvan tutkimukseen

Helsingissä 21.5.2018 Kari Kanala, kirkkoherra

Kari Kanala
Kirkkoherra
Paavalin seurakunta

LIITE 3. Tutkimuksen kulku

Ajankohta	Tutkimuksen kulku
Kevät 2016	Paavalin seurakunnan edustaja esittelemässä ideaa OSKE torilla
Syksy 2016	Tutkimuksen ideointi
Kevät 2017	Sovittu tutkimuksen toteuttamisesta Paavalin seurakunnassa
Kevät 2017	Suunnitelman esittäminen ja hyväksyttäminen OT-seminaarissa
Syksy 2017	Neuvoteltu seurakunnan edustajan kanssa tutkimuksen suorittamisesta ja siihen liittyvistä käytänteistä
Talvi 2018	Haastattelukysymyksien valmistelu ja hyväksyttäminen Paavalin seurakunnan diakoniatimissä.
Kevät 2018	Tutkimusluvan saanti Paavalin seurakunnan kirkkoherralta
Kevät 2018	Haastatteluaineistojen keruu diakoniavastaanotolla käyneiltä
Kesä 2018	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi haastatteluista
Syksy 2018	Tulosten tarkastelu
Talvi 2019	Tutkimuksen julkaisu